

The Islamic University of Gaza
Deanship of Research and Postgraduate
Faculty of Commerce
Master of Business & Administration



الجامعة الإسلامية بغزة
عمادة البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التجارة
ماجستير إدارة الأعمال

أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي

"دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية - قطاع غزة"

Business Ethics and It's Relation with Job Satisfaction

"An field Study on the Employees of The Palestinian
Telecommunication Group In Gaza Strip"

إعدادُ الباحثِ

محمد حسن أبو عودة

إشرافُ:

أ.د. فارس محمود أبو معمر

قُدِّمَ هَذَا الْبَحْثُ إِسْتِكْمَالاً لِمُتَطَلِبَاتِ الْحُصُولِ عَلَى دَرَجَةِ الْمَاجِسْتِيرِ فِي (إدارة الأعمال) بِكُلِّيَّةِ

(التجارة) فِي الْجَامِعَةِ الْإِسْلَامِيَّةِ بِغَزَّةِ

ذِي الْحِجَّةِ / 1438 هـ - سبتمبر / 2017 م

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي

"دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية - قطاع غزة"

Business Ethics and It's Relation with Job Satisfaction

"An field Study on the Employees of The Palestinian Telecommunication Group In Gaza Strip"

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى. وأن حقوق النشر محفوظة للجامعة الإسلامية غزة - فلسطين

Declaration

I hereby certify that this submission is the result of my own work, except where otherwise acknowledged, and that this thesis (or any part of it) has not been submitted for a higher degree or quantification to any other university or institution. All copyrights are reserves to Islamic University – Gaza strip palestine

Student's name:	محمد حسن أبو عودة	اسم الطالب:
Signature:	محمد حسن أبو عودة	التوقيع:
Date:	2017/11/26	التاريخ:



هاتف داخلي 1150

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

الرقم: ج س غ/35 / Ref:
التاريخ: 2017/10/17 / Date:

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة عمادة البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ محمد حسن سالم أبو عودة لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال وموضوعها:

أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي - دراسة ميدانية على العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية بقطاع غزة

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الثلاثاء 27 محرم 1439 هـ، الموافق 2017/10/17م الساعة الواحدة ظهراً في قاعة مؤتمرات مبنى القدس، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

أ.د. فارس محمود أبو معمر مشرفاً ورئيساً
د. أكرم اسماعيل سمور مناقشاً داخلياً
د. محمد جودت فارس مناقشاً خارجياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله تعالى ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

عميد البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. مازن اسماعيل هنية



الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى أخلاقيات الأعمال، ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، والكشف عن علاقة أخلاقيات الأعمال بالرضا الوظيفي لدى العاملين، والتعرف إلى الفروق بين تقديرات العاملين حول مستوى أخلاقيات الأعمال ودرجة الرضا الوظيفي لديهم في ضوء متغيرات الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن استمارة للبيانات الشخصية، واستبانة أخلاقيات الأعمال، واستبانة الرضا الوظيفي، طبقت على عينة عشوائية بلغت (210) موظفاً وموظفة، فاستجاب منهم (200) موظفاً وموظفة.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى أخلاقيات الأعمال جاءت مرتفعة، وجاء مجال الأخلاقيات الشخصية بالمرتبة الأولى، ثم مجال التنظيم الإداري، يليه مجال التشريعات واللوائح والقوانين، ثم مجال الثقافة التنظيمية، وجاء مجال مدونات السلوك الأخلاقي بالمرتبة الأخيرة، وكانت درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين مرتفعة، وجاء مجال الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة بالمرتبة الأولى، ثم مجال الرضا عن الأجور والرواتب، ثم مجال الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات، وأخيراً مجال الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين أخلاقيات الأعمال ومجالاتها مع الدرجة الكلية للرضا الوظيفي مجالاته، وتبين وجود فروق في تقديرات عينة الدراسة لأخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، وفروق تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، في حين لم تظهر فروق تعزى لمتغير العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة؛ كذلك أظهرت النتائج أنه توجد فروق في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، ولم تظهر فروق تعزى لمتغير الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

وأوصت الدراسة أن تقوم مجموعة الاتصالات الفلسطينية بتحديد معايير أخلاقية لعمليات استقطاب واختيار وتعيين العاملين، وأن تشارك العاملين في عملية اتخاذ القرار، واعداد مدونات سلوك أخلاقي تتفق مع عادات وتقاليد المجتمعات الإسلامية؛ على أن يكون مصدرها الرئيس الشريعة الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال - الرضا الوظيفي - مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

Abstract

This study aimed to identify the level of business ethics and the degree of satisfaction among employees in the Palestinian Telecommunications Group (Paltel Group), in addition to the relationship between business ethics and employee satisfaction. The study also aimed to identify the differences between employees' estimates about the level of business ethics and their degree of job satisfaction considering the variables of gender, age, employment rank, academic qualification, and years of experience. To achieve these aims, the study implemented the descriptive analytical approach and used the following tools: the form of personal data, a questionnaire of business ethics, and a questionnaire of job satisfaction. These were applied to a random sample of (210) male and female employees, where (200) responses were recorded.

The study concluded a set of results. Most importantly, the level of business ethics practice in Paltel is considered high according to the employees. In this regard, the field of personal business ethics came first. This was followed by the field of administrative organization, the field of legislation, regulations and laws, the field of organizational culture, and finally the field of moral codes. With regards to employee satisfaction, the study found that is estimated high as well. In this regard, the field of satisfaction with the human relationship within the Group came first. This was followed by the field of satisfaction with compensations and wages, the field of work nature, policies and procedures, and finally the field of satisfaction with the nature of training and development. The study found that there is a relationship between business ethics and their sub-fields with the total degree of job satisfaction and its sub-fields. There were some differences observed in the sample estimation of business ethics that could be attributed to the gender variable in favor of male employees. There were also some differences that could be attributed to the variable of employment rank. However, the study found that the variables of age, academic qualification, and years of experience had no impact in this regard. The study also found that there were some differences observed in the sample estimation of employee satisfaction that could be attributed to the employment rank. The variables of gender, age, academic qualification, and years of experience had no impact in this regard.

The study recommends Paltel Group to set its ethical standards in the process of inviting, selection and recruitment of employees, and to encourage employees' participation in the process of decision making.

Keywords: *Business ethics; job satisfaction; Paltel Group.*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيَعْلَمَ اللَّهُ ^ط بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴾

[البقرة: 282]

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل إلى:

من ربنتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات، إلى أغلى إنسان في هذا الوجود أُمِّي

الحبيفة أدامها الله تاج فوق رأسي

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه أبي الكريم أدامه

الله لي

كما أهديه لجامعتي وأسرتي ولكل باحث عن الحقيقة

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على اشرف خلق الله حبيبي محمد الهادي صاحب الخلق القويم أن أكرمني وأعانني على أداء هذا الواجب ووقفنا إلى انجاز هذا العمل.

كما أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهته من صعوبات، كما أخص شكري للجامعة الإسلامية الغراء إدارة وأعضاء هيئة تدريس.

كما أخص شكري إلى من هدى بالجواب الصحيح حيرة سائله، فأظهر بسماحته تواضع العلماء، وكان قبس الضياء في عتمة البحث، فكان لي نعم الناصح الأمين، نعم الأخ الوقور الحليم، أفاض على بعلمه وشملي بفضل، ومنحني الثقة وغرس في نفسي قوة العزيمة، ولم يدخر جهداً ولم يبخل على بشيء من وقته الثمين، ولو كنت أعرف غير الشكر منزلة أوفى من الشكر عند الله الثمن أسديتها له من قلبي معطرة، فشكراً له على ما أوفى من حسن، وأبقاه الله ذخراً لطلبة العلم، وجعل ذلك في ميزان حسناته، وأرضاه بما قسم؛ الأستاذ الدكتور: فارس محمود أبو معمر الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث.

كما أشكر لجنة المناقشة ممثلة بالدكتور: أكرم سمور، والأستاذ الدكتور: محمد فارس لتفضلهما قبول المناقشة، والجهود التي بذلوها من أجل الرقي بالرسالة وتجويدها.

ولا يفوتني أن أشكر إدارة وموظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية بقطاع غزة، لقبولهم المساهمة في تطبيق أدوات الدراسة، وأخص بالشكر زملاء العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية جوال فرع محافظة خان يونس لتحملهم انشغالي، ودعمهم ومساندتهم طيلة فترة إعداد الرسالة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى زوجتي على الصبر والمثابرة لتوفير بيئة بحثية مناسبة لي. وأشكر كافة العاملين في المكتبات الفلسطينية على الجهود التي يبذلونها من أجل خدمة البحث والباحثين.

الباحث

فهرس المحتويات

أ.....	المخلص
ب.....	Abstract
د.....	الإهداء
ه.....	شكر وتقدير
و.....	فهرس المحتويات
ط.....	فهرس الجداول
ل.....	فهرس الأشكال
م.....	فهرس الملاحق
2.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2.....	مقدمة
4.....	أولاً: مشكلة الدراسة وأسئلتها
5.....	ثانياً: متغيرات الدراسة
6.....	ثالثاً: فرضيات الدراسة
7.....	رابعاً: أهداف الدراسة
8.....	خامساً: أهمية الدراسة
9.....	سادساً: حدود الدراسة
9.....	سابعاً: مصطلحات الدراسة
12.....	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
12.....	المبحث الأول: أخلاقيات الأعمال
12.....	أولاً: مفهوم الأخلاق
14.....	ثانياً: مفهوم أخلاقيات الأعمال
15.....	رابعاً: المنظمة الأخلاقية
16.....	خامساً: مصادر أخلاقيات الأعمال
19.....	سادساً: أسباب الاهتمام بأخلاقيات الأعمال

20	سابعاً: عناصر أخلاقيات الأعمال
23	ثامناً: أهمية الالتزام بأخلاقيات الأعمال
25	تاسعاً: أهداف أخلاقيات الأعمال
25	عاشراً: مبادئ أخلاقيات الأعمال من منظور إسلامي
26	حادي عشر: خصائص المنظمات ذات الاستقامة الأخلاقية
27	ثاني عشر: المشاكل الأخلاقية في منظمات الأعمال
29	ثالث عشر: وسائل ترسيخ أخلاقيات الأعمال
32	المبحث الثاني: الرضا الوظيفي
32	أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي
34	ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي
35	ثالثاً: النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي
42	رابعاً: الرضا الوظيفي من المنظور الإسلامي
44	خامساً: خصائص الرضا الوظيفي
46	سادساً: عناصر الرضا الوظيفي
48	سابعاً: مؤشرات الرضا وعدم الرضا الوظيفي
50	ثامناً: كيفية حدوث الرضا الوظيفي
50	تاسعاً: أساليب قياس الرضا الوظيفي
53	عاشراً: بعض الإرشادات لتحسين مستوى الرضا عن العمل
55	المبحث الثالث: مجموعة الاتصالات الفلسطينية
55	أولاً: النشأة والتطور
55	ثانياً: شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية
56	ثالثاً: الرؤية - مجموعة الاتصالات الفلسطينية
56	رابعاً: التطلعات ونظرة للمستقبل لمجموعة الاتصالات الفلسطينية
56	خامساً: أخلاقيات الأعمال في مجموعة الاتصالات الفلسطينية
60	الفصل الثالث: الدراسات السابقة
60	المحور الأول: الدراسات التي تناولت أخلاقيات الأعمال
68	المحور الثاني: الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي

74	التعقيب على الدراسات السابقة
79	الفصل الرابع: المنهجية والإجراءات
79	أولاً: منهج الدراسة
79	ثانياً: مجتمع الدراسة
79	ثالثاً: عينة الدراسة
81	رابعاً: أدوات الدراسة
90	خامساً: المعالجات الإحصائية المستخدمة
93	الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها
89	أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي
93	ثانياً: تحليل البيانات
111	ثالثاً: اختبار الفرضيات
135	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
135	أولاً: نتائج الدراسة
136	ثانياً: توصيات الدراسة
138	ثالثاً: مقترحات الدراسة "البحوث المستقبلية"
140	قائمة المصادر والمراجع
140	أولاً: المصادر والمراجع العربية
148	ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية
151	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

- جدول (4.1): خصائص عينة الدراسة 80
- جدول (4.2): معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين مجالات استبانة أخلاقيات الأعمال والدرجة الكلية لفقراتها 83
- جدول (4.3): معاملات ألفا كرونباخ ومعاملات الصدق لمجالات استبانة أخلاقيات الأعمال والدرجة الكلية لفقراتها 84
- جدول (4.4): معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل مجال من مجالات استبانة أخلاقيات الأعمال والدرجة الكلية لفقراتها 84
- جدول (4.5): طريقة إدخال بيانات استبانة أخلاقيات الأعمال 85
- جدول (4.6): معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين مجالات استبانة الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لفقراتها .. 87
- جدول (4.7): معاملات ألفا كرونباخ ومعاملات الصدق لمجالات استبانة الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لفقراتها 87
- جدول (4.8): معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل مجال من مجالات استبانة الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لفقراتها 88
- جدول (4.9): طريقة إدخال بيانات استبانة الرضا الوظيفي 89
- جدول (4.10): تصنيف مستويات الرضا الوظيفي 89
- جدول (4.11): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لاستبانة أخلاقيات الأعمال واستبانة الرضا الوظيفي 90
- جدول (5.1): اختبار (T) لفقرات "الأخلاقيات الشخصية" 93
- جدول (5.2): اختبار (T) لفقرات "الثقافة التنظيمية" 95
- جدول (5.3): اختبار (T) لفقرات "التشريعات واللوائح والقوانين" 97
- جدول (5.4): اختبار (T) لفقرات "التنظيم الإداري" 99
- جدول (5.5): اختبار (T) لفقرات "مدونات السلوك الأخلاقي" 101
- جدول (5.6): اختبار (T) لمجالات استبانة أخلاقيات الأعمال والدرجة الكلية لفقراتها 103
- جدول (5.7): اختبار (T) لفقرات "الرضا عن الأجور والرواتب" 104
- جدول (5.8): اختبار (T) لفقرات "الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية" 105

- جدول (9. 5): اختبار (T) لفقرات "الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات" 106
- جدول (10. 5): اختبار (T) لفقرات "الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير" 108
- جدول (11. 5): اختبار (T) لمجالات استبانة الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لفقراتها 109
- جدول (12. 5): مصفوفة الارتباط بين أخلاقيات الأعمال ومجالات الرضا الوظيفي 111
- جدول (13. 5): مصفوفة الارتباط بين الأخلاقيات الشخصية ومجالات الرضا الوظيفي 112
- جدول (14. 5): مصفوفة الارتباط بين الثقافة التنظيمية ومجالات الرضا الوظيفي 113
- جدول (15. 5): مصفوفة الارتباط بين التشريعات واللوائح والقوانين ومجالات الرضا الوظيفي 114
- جدول (16. 5): مصفوفة الارتباط بين التنظيم الإداري ومجالات الرضا الوظيفي 115
- جدول (17. 5): مصفوفة الارتباط بين مدونات السلوك الأخلاقي ومجالات الرضا الوظيفي 116
- جدول (18. 5): مصفوفة الارتباط بين أخلاقيات الأعمال ومجالات الرضا الوظيفي 117
- جدول (19. 5): اختبار (T) للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير الجنس 118
- جدول (20. 5): تحليل التباين الأحادي للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير العمر 120
- جدول (21. 5): تحليل التباين الأحادي للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي 121
- جدول (22. 5): اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي 122
- جدول (23. 5): تحليل التباين الأحادي للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 123
- جدول (24. 5): اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في مجال التنظيم الإداري ومدونات السلوك الأخلاقي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 124
- جدول (25. 5): تحليل التباين الأحادي للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير سنوات الخبرة 125
- جدول (26. 5): اختبار أقل الفروق المعنوية للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في مجال التشريعات واللوائح والقوانين تبعاً لمتغير سنوات الخبرة 126
- جدول (27. 5): اختبار (T) للفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس 127
- جدول (28. 5): تحليل التباين الأحادي للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير العمر 128
- جدول (29. 5): اختبار أقل الفروق المعنوية للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر 129

- جدول (5.30): تحليل التباين الأحادي للفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي 130
- جدول (5.31): اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي 131
- جدول (5.32): تحليل التباين الأحادي للفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 132
- جدول (5.33): تحليل التباين الأحادي للفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة 133
- جدول (5.34): اختبار أقل الفروق المعنوية للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة 134

فهرس الأشكال

- شكل (1. 1): نموذج متغيرات الدراسة.....6
- شكل (2. 1) نموذج ماسلو للحاجات الإنسانية.....37
- شكل (2. 2): نموذج بورتر ولولر في تفسير الرضا الوظيفي39

فهرس الملاحق

- ملحق (1): أسماء السادة المحكمين..... 151
- ملحق (2): أدوات الدراسة قبل التحكيم..... 152
- ملحق (3): أدوات الدراسة بعد التحكيم..... 158
- ملحق (4): نتائج صدق الاتساق الداخلي لفقرات استبانة أخلاقيات الأعمال 164
- ملحق (5): نتائج صدق الاتساق الداخلي لفقرات استبانة الرضا الوظيفي 166
- ملحق (6): خطاب تسهيل مهمة الباحث..... 168

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة.

تلعب الأخلاق دوراً مهماً في حياة الشعوب، ولا تقتصر الأخلاق على ميدان دون آخر، بل تشمل جميع مناحي الحياة ومجالات العمل، بما في ذلك العمل الإداري. فالوظائف على اختلاف أنواعها لها أخلاقياتها وتشريعاتها الملزمة، وأصبح موضوع أخلاقيات الأعمال من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة لأسباب عديدة يقع في مقدمتها تزايد الاشكاليات الأخلاقية، والنقد الموجه لإدارة الأعمال والمعايير التي تعتمد عليها بعيداً عن إطار أخلاقي وشفاف. وأخلاقيات الأعمال تعبر عن مجموعة من القيم، والأعراف، والتقاليد التي يتفق ويتعاون عليها أفراد عمل معين حول ما هو خير وواضح وعادل في نظرهم، وما يعدونه أساساً لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار العمل.

وتعد أخلاقيات الأعمال من المرتكزات الأساسية لتسيير العمل بكفاءة ومن الأمور المهمة اللازمة لقيام القائد بعمله، ومع اتساع منظمات الأعمال وتعاضم مسؤولياتها، وكثرة أعبائها، فإنها تتطلب من القائمين على إدارتها مسؤوليات ومهام صعبة، بحيث تشمل كل مؤسسة على قواعد وآداب أخلاقية عملية تختلف عن الأخرى، لأن كل عمل يتضمن مجموعة من الأخلاقيات يلتزم بها العاملون، وتنظم علاقتهم ببعضهم البعض، وعلاقتهم بالإدارات العليا، إضافة إلى علاقتهم بالجمهور والزبائن (Trevino & Brown, 2004, p. 74).

وأكد عبد الهادي (2001م، ص 4) على أن أخلاقيات الأعمال وقواعد السلوك الأخلاقي، ووضوح التشريعات والقوانين تحقق الطمأنينة والشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي لدى الموظفين، وبالتالي فإنها تنعكس على مخرجات المنظمة. أما الخميس (2013م، ص 101) فأشار بأن هناك علاقة بين ممارسة أخلاقيات الأعمال والولاء التنظيمي لدى الموظفين.

وانطلاقاً مما سبق يرى الباحث بأن هناك ضرورة ملحة لدراسة تأثير أخلاقيات الأعمال على رضا الموظفين، خاصة وأن رضا الموظف يفترض أن يتضمن رضا الموظف عن لوائح وسياسات العمل، وقواعد السلوك الأخلاقي، وطبيعة العلاقات الإنسانية، وغيرها من الجوانب المادية كما أشار (الوالي، 2010م، ص 90) إلى أن الرضا الوظيفي يعتبر الركيزة الأساسية

لتنمية الموارد البشرية، ودفعها نحو المثابرة وتحقيق أهداف المنظمة، لذا يجب الاهتمام بقواعد العمل المنظمة، وتحسين سياسات وقوانين العمل.

وتعد دراسة ظاهرة الرضا الوظيفي التجسيد الحي للاستفادة من المواد البشرية العاملة بالمنظمة سواء كانت منظمة عامة أم خاصة أكانت إنتاجية أو خدمية. وتكمن أهمية دراسة الرضا الوظيفي لارتباطه بالأداء حيث أكد مصطفى (2005م، ص 122) على أن إنتاجية الموظف ترتبط بمستوى الرضا الوظيفي لديه.

والرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدده الفرد من وظيفته، وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.

ويهتم الرضا الوظيفي أيضاً بدراسة العلاقة بين جودة بيئة العمل والاستغراق الوظيفي بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد والتزامه نحو عمله (Pouliakas, 2009, p. 671).

ويمثل الرضا الوظيفي حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية في الإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق (الثبتي والعنزي، 2014م، ص 100).

ويرى (رونالد ريجيو، 1999م، ص 268) أن الرضا الوظيفي عبارة عن اتجاهات ومشاعر خاصة بمهنة الفرد، ويحتمل أن تساهم جميع أمور المهنة - السلبية منها والايجابي - في تكوين مشاعر الرضا والسرور.

كذلك أشار عبد الباقي (2004م، ص 173) إلى أن الرضا الوظيفي يعبر عن درجة إشباع حاجات الفرد، حيث يتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ما يتعلق بالفرد ذاته، ومنها ما يتعلق ببيئة العمل، وبعضها يتعلق بالمنظمة وإدارتها، وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله ومحققاً لطموحاته ورغباته. ولقد أكدت أبو رمضان (2004م، ص 29) على أن حاجات الفرد تتضمن اتفاقه مع المبادئ والقوانين واللوائح المنظمة للأعمال. لذا تسعى الدراسة الحالية للوقوف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي في مجموعة الاتصالات الفلسطينية؛ خاصة وأن مجموعة الاتصالات الفلسطينية رائدة قطاع الاتصالات في فلسطين، وتتصدر توفير

أحدث الخدمات والتقنيات وفق المعايير والمواصفات العالمية في السوق الفلسطينية. كما أن الباحث يعمل موظفاً في إحدى شركات هذه المجموعة.

أولاً: مشكلة الدراسة وأسئلتها.

يعد تحقيق الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تدفع الموظف نحو المثابرة، وتحقيق أهدافه الشخصية، وأهداف منظمته، لذا حظي الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين والمختصين بمجالات الإدارة، وتعتبر مجموعة الاتصالات الفلسطينية من الشركات الرائدة في مجالات الاتصال والتكنولوجيا، لذا تسعى جاهدة لتحقيق رضا موظفيها. ولقد أشارت نتائج دراسة (Schapiro, 2001, p. 112) إلى أهمية أخلاقيات الأعمال في تحقيق رفاهية الأفراد وتحسين أداء المنظمة، وفي نفس السياق أكدت نتائج دراسة (Daft, 2003, p. 159) بأن أخلاقيات الأعمال تحسن من سمعة المنظمة، وتجعل العاملين أكثر مسؤولية تجاه أعمالهم.

كذلك فإن أخلاقيات الأعمال تؤثر في سلوك الموظف وتحفزه عن أداء عمله والمحافظة على ممتلكات منظمته، ولقد أكدت نتائج دراسة (بو عباس، 2010م) على أن أخلاقيات الأعمال ترفع مستوى الروح المعنوية للموظفين، فيما أشار (سوليفان، 2006م) إلى أن أخلاقيات الأعمال تعزز حوكمة الشركات، ولقد أشار (العمر، 1999م) إلى أن أخلاقيات الأعمال تنعكس إيجاباً وسلباً على سلوك العاملين داخل المنظمة، وتنظم العلاقات الإنسانية داخلها. أما دراسة (جواهر، 2015م) فأكدت على أن أخلاقيات الأعمال تنعكس على ممارسة الموظف لأمن المعلومات والحفاظ على السرية والأمان للبيانات والمعلومات المتوفرة، وأشار منتدى حوكمة الشركات الدولي في دليله السابع (2004م) على أهمية أخلاقيات الأعمال ودورها في مكافحة الفساد المالي والإداري. أما دراسة (عيسى، 2009م) فأكدت على أن أخلاقيات الأعمال تنعكس على استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي.

وعلى الرغم من كثرة الحديث في الآونة الأخيرة حول أخلاقيات الأعمال ودورها، وتعالى الأصوات من أجل تحقيقها، إلا أن عديد من الدراسات أكدت على ضعف ممارسة أخلاقيات الأعمال مثل دراسة (دحيمان، 2012م). ويرى الباحث بأن ضعف ممارسة أخلاقيات الأعمال قد يكون نابع من عدم وجود سياسات وإجراءات واضحة للسلوك الأخلاقي داخل المنظمة، أو

لضعف السياسات والإجراءات والتشريعات واللوائح المنظمة للأعمال، أو حتى ضعف في سياسات تعيين واختيار الموظفين وارتكازها على المهارات والقدرات دون الأخذ بعين الاعتبار الأخلاقيات والسلوك.

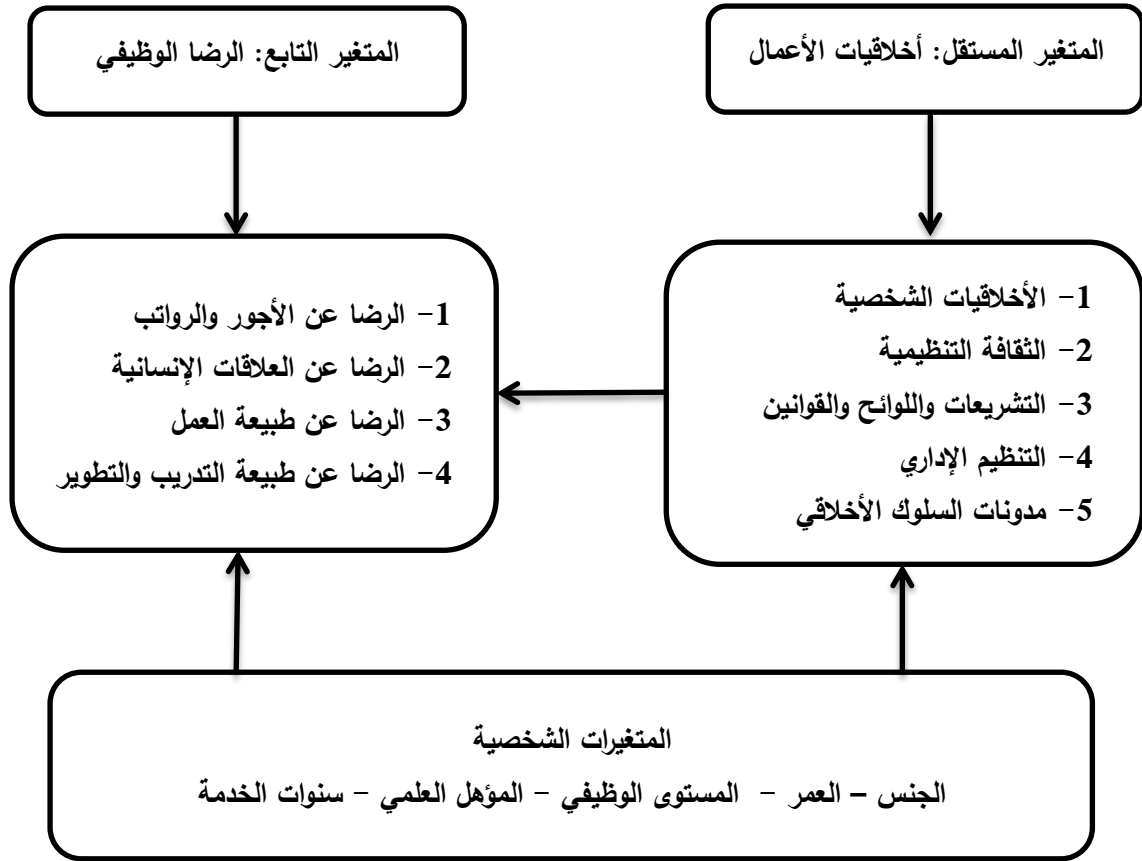
ويعمل الباحث موظفاً بشركة الاتصالات الفلسطينية، ويتعامل مع جمهور واسع من أفراد المجتمع الفلسطيني، ولاحظ بأن أخلاقيات الموظفين تتعكس على جودة الخدمات، ورضا المستهلكين عن الشركة، وبالتالي تهتم الشركة باستقطاب الموظفين على درجة عالية من الدقة والمهارة، إضافة إلى تمتعه بسمعة طيبة، وتهتم بأخلاقه الشخصية، وقدرته على التكيف مع طبيعة العمل، لذا تنحصر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما علاقة أخلاقيات الأعمال بالرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة؟

وينبثق عن السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي على النحو الآتي:

1. ما مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة؟
2. ما درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغيراتهم الشخصية: الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغيراتهم الشخصية: الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة؟

ثانياً: متغيرات الدراسة.

يوضح الشكل التالي نموذج متغيرات الدراسة الحالية، حيث تعتبر أخلاقيات الأعمال بمثابة المتغير المستقل، والرضا الوظيفي المتغير التابع:



جاءت بواسطة الباحث في ضوء الدراسات السابقة مثل دراسة (هوارى، 2013م)، و(الزيناى، 2014م)، و(جواهر، 2015م)، و(أبو مسامح، 2013م)، و(الطراونة، 2008م) شكل (1.1): نموذج متغيرات الدراسة

ثالثاً: فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة. وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأخلاقيات الشخصية والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التشريعات واللوائح والقوانين والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التنظيم الإداري والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مدونات السلوك الأخلاقي والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغيراتهم الشخصية: الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والشركة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغيراتهم الشخصية: الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والشركة.

رابعاً: أهداف الدراسة.

تسعى الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. الكشف عن مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.
2. التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.
3. الكشف عن العلاقة بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

4. التعرف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغيراتهم الشخصية: الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة.
5. التعرف عما إذا كان هناك فروق في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغيراتهم الشخصية: الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة.

خامساً: أهمية الدراسة.

(1): أهمية نظرية.

- تعد الدراسة مهمة كونها تتعلق بأخلاقيات الأعمال، وهي من أكثر عوامل نجاح منظمات الأعمال في استقطاب العملاء، وتحقيق الأهداف.
- تكمن أهمية الدراسة في أنها محاولة للكشف عن درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية؛ حيث يعتبر الرضا الوظيفي مؤشراً على ولاء الموظف، واستعداده لبذل الجهد والمثابرة من أجل تحقيق أهداف المنظمة.
- تكمن أهمية الدراسة في أنها تعرض بعض الجوانب التي من شأنها الرقي بأخلاقيات الأعمال، وتقود إلى فهم ملموس لتطبيق أخلاقيات الأعمال داخل منظمات الأعمال، كذلك توضح الدراسة أخلاقيات الأعمال في ضوء مفاهيم ومبادئ الشريعة الإسلامية.
- تعد الدراسة مهمة كونها تهتم بعرض مفاهيم حول الرضا الوظيفي، وسبل تحسينه، وأساليب قياسه، والنظريات التي فسرت الرضا الوظيفي.
- تقدم الدراسة إطاراً نظرياً وميدانياً يثري المكتبة الفلسطينية والعربية بمتغيري أخلاقيات الأعمال، والرضا الوظيفي.

(2): أهمية تطبيقية.

- تفيد نتائج الدراسة الحالية القائمين على مجموعة الاتصالات الفلسطينية؛ حيث تبصرهم حول مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، والعلاقة بين الأخلاقيات الشخصية والرضا الوظيفي،

وهذا ينعكس على قدراتهم في وضع بعض اللوائح والتشريعات والقوانين التي تسهم في تحقيق أعلى مستوى من الرضا الوظيفي.

- تفيد نتائج الدراسة الحالية شركات الأعمال العاملة في قطاع غزة، حيث تلفت انتباههم حول آليات تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، وذلك من خلال ربط أخلاقيات الأعمال برضا الموظفين.
- تفيد نتائج الدراسة الباحثين والمهتمين، حتى تقدم لهم نتائج حول متغيري أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي، وتفتح لهم آفاقاً لدراسات مستقبلية.

سادساً: حدود الدراسة.

- 1- الحدود الموضوعية: تهتم الدراسة بالعلاقة بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي، حيث حدد الباحث مجالات أخلاقيات الأعمال على أنها: (الأخلاقيات الشخصية، والثقافة التنظيمية، والتشريعات واللوائح والقوانين، والتنظيم الإداري، ومدونات السلوك الأخلاقي).
- 2- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال العام الجامعي (2016/2017م).
- 3- الحدود المكانية: أجريت الدراسة في محافظات قطاع غزة.
- 4- الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة.

سابعاً: مصطلحات الدراسة.

أخلاقيات الأعمال:

التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون واحترام الموظف للأنظمة والقوانين، وقيم وعادات المجتمع والعدالة وعدم التحيز، والعمل الجاد من أجل نجاح العمل، ومصحة المنظمة، والحفاظ على أسرار العمل، واحترام الوقت، والتفديد بتعليمات المسئول (الزيناتى، 2014: 8).

ويُعرف الباحث أخلاقيات الأعمال بأنها التزام موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية بواجباتهم الوظيفية وفقاً للقانون المحدد، وقيم وعادات المجتمع الفلسطيني، والعمل الجاد على تحقيق أهداف المجموعة والحفاظ على أسرار العمل مع احترام وقت الدوام والتفديد بتعليمات المسئولين.

الرضا الوظيفي:

يُعرف الرضا الوظيفي على أنه مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية والداخلية المتعلقة بالعامِل والعمل الذي يقوم به، وتؤدي هذه العوامل إلى الرضا الوظيفي إذا كانت متفقة مع ما يطمح له العامِل من إنجازات، مما يجعله أكثر تقبلاً ونجاحاً وإنتاجية في هذا العمل (الزيدان، 2014م، ص 10).

ويعرف الباحث الرضا الوظيفي على أنه الحالة التي يصل فيها الموظف في مجموعة الاتصالات الفلسطينية إلى التكامل والتكيف في عمله، والتفاعل مع وظيفته من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم والنمو وسعيه إلى تحقيق أهدافه الشخصية والاجتماعية وأهداف المجموعة التي يعمل بها، وشعوره بالرضا عن علاقته بالإدارة، وطبيعة الاشراف، ونظام الحوافز والرواتب، والرضا عن دوره الاجتماعي.

مجموعة الاتصالات الفلسطينية:

المنشأة الأولى في فلسطين من حيث القدرة التوظيفية ضمن مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني، ورائدة العمل في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، تأسست المجموعة عام (1995م) كشركة مساهمة عامة، لتوفر خدمات الاتصالات الثابتة، والخلوية، وخدمات الإنترنت، إضافة إلى تطويع آخر التطورات والتطبيقات التكنولوجية من أجل بناء المستقبل التكنولوجي في فلسطين.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تناول الباحث من خلال الفصل الثاني أدبيات الدراسة النظرية؛ حيث عرض المبحث الأول أخلاقيات الأعمال، وتناول المبحث الثاني الرضا الوظيفي، واختص المبحث الثالث بمجموعة الاتصالات الفلسطينية.

المبحث الأول: أخلاقيات الأعمال.

تمهيد:-

تعد أخلاقيات الأعمال من الجوانب الأساسية في بناء المنظمات، وتطورها، كذلك تعد من المتغيرات المؤثرة في علاقة الموظف بزملاء العمل والمرؤوسين، وتنعكس أيضاً على سمعة المنظمة، وقدرتها على تحقيق أهدافها، وتناول الباحث في المبحث الأول مفهوم الأخلاق، ومصادرها، ومفهوم أخلاقيات الأعمال، وأهميتها، وأهدافها، وعناصرها الأساسية، ومتطلبات تطبيقها، والمشكلات التي تواجه منظمات الأعمال في تطبيق أخلاقيات الأعمال.

أولاً: مفهوم الأخلاق.

تعد الأخلاق مطلب إنساني، يحرص كل عاقل على الالتزام بها، ليكون متكيفاً مع مجتمعه وعاداته وتقاليده، والأخلاق الفضيلة تعبر عن منزلة وطموح الفرد، وترتقي بالمجتمع، وتسهم في تحقيق التماسك الاجتماعي، وبالنسبة لمنظمات الأعمال تشكل الأخلاق جزءاً أصيلاً من ثقافتها، لتحسين سمعتها (العمودي، 2015م، ص 13)، ولقد أكدت كافة الشرائع السماوية على أهمية الأخلاق، حتى أن الله سبحانه وتعالى خص بعض الآيات للأخلاق، فمدح رسولنا - ﷺ - قائلاً: ﴿ وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴾ (القلم: 4). ويعتقد (الغامدي، 2010م، ص 7) أن الأخلاق تعبر عن الصفات الحسنة التي تظهر آثارها في سلوك الإنسان.

الخلق لغةً:-

بسكون اللام وضمها مفرد أخلاق ويعني المروءة، العادة، السجية، أو الطبع (المنجد، 1992م). فالخلق هو السجية (الطبع)، سواء أكان حميداً، أم غير حميد، ويوصف الخلق الممدوح بأنه حميد، أما الخلق المذموم بأنه غير حميد (باهي، 1992م).

الخلق اصطلاحاً:-

تعددت التعريفات التي تناولت الأخلاق ويعرض الباحث فيما يلي آراء العلماء والمختصين حول مفهوم الأخلاق:-

عرف الغزالي الأخلاق على أنها هيئات راسخة في النفس، تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية، فإن كانت الهيئة بحيث تصدر عنها الأفعال الجميلة المحمودة عقلاً وشرعاً، سميت تلك الهيئة خلقاً حسناً، وإن كان الصادر عنها الأفعال القبيحة سميت الهيئة التي هي المصدر خلقاً سيئاً (مبارك، 2012م، ص 150).

عرف هيلريقل وسلوكم الأخلاق بأنها مجموعة القواعد والقيم التي تحكم سلوك الفرد والجماعة، وتحمل الصحيح والخاطئ، كما أنها تسهم في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد وسيء من التصرفات والأفعال (Hellriegel & Slocum, 1996, p. 146).

عَرَفَ عبود (2000م، ص18) الأخلاق بأنها مجموعة من القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء، وتميز ما هو صواب وما هو خطأ.

وعرفها الصباغ (2002م، ص204) أنها معايير التصرف، والسلوك الإنساني التي نتوقع أن يتبعها الفرد والمجتمع، وتتعلق الأخلاق الشخصية بأفعال الفرد اليومية، وتصرفاته تجاه الآخرين.

والأخلاق عبارة عن مجموعة من المبادئ التي تدور حول أربعة محاور رئيسة وهي: القيام بالأعمال الهادفة، وعدم إلحاق الضرر بالآخرين، وعدم الخداع في التعامل، وعدم التحيز عند القيام بأي ممارسات تتعلق بمصالح الآخرين (أبو زيد ومرعي، 2004م، ص 73).

وبالإضافة الى التعريفات السابقة؛ يورد قاموس لنجمان (Longman) بأن الأخلاقيات (Ethics) تعني كما يلي :

- 1- دراسة طبيعة المبادئ الادبية والاحكام وأساسها.
- 2- مجموعة من المبادئ الادبية والقيم.
- 3- مبادئ السلوك أو الأدب التي تحكم الفرد والجماعة.
- 4- استقامة ادب التصرفات والأحكام وأخلاقياتها.

وبالنظر الى التعريفات السابقة يري الباحث أنها جميعها متفقة في المعنى على الرغم من اختلاف صياغتها، حيث اتفقت على أن الأخلاق عبارة عن مبادئ ومعايير، كما أن الفرد يعتمد عليها في التمييز بين الخطأ والصواب، بالإضافة الى أنها تحكم سلوك الفرد وتسير منه بسهولة ويسر .

ثانياً: مفهوم أخلاقيات الأعمال.

يتسم العالم اليوم بسرعة التغيير، تلك السمة التي أضحت ميزة لجميع أوجه النشاط البشري وإدارته للمنظمات المختلفة، وقد نجم عن هذا التطور انحراف واضح في المنظمات والمؤسسات، نتيجة لتجاوز قيم الحق والخير والعدل، بل أصبح استغلال هذه القيم لتحقيق أغراض أخرى سلبية انعكست آثارها بوضوح على عمل تلك المؤسسات، كما يعتبر ترجيح الجانب السلبي من تيار العولمة وسيطرة الاتجاه المادي، وتجاهل القيم الفاضلة والمثل العليا من أكثر العوامل تأثيراً على زيادة الانحراف الاداري وعلى سلوك الأفراد (الغامدي، 2010م، ص 22).

حيث أدت جميع العوامل السابقة إلى اضمحلال القيم الأخلاقية التي ينبغي أن تسود في سلوك الموظف العام في المنظمات التي ينتمي إليها، وهو ما دعت إليه جميع الرسائل السماوية؛ ولهذا تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات الأعمال على نحو ملفت للنظر، وبدأت تتردد مصطلحات متعددة منها: أخلاقيات المهنة، وأخلاقيات الأعمال، وغيرها.

وعرّف المعاضيدي (2005م، ص6) أخلاقيات الأعمال على أنها الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال تجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول أو صحيح، وما هو مرفوض أو خاطئ، بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون، والذي تلعب فيه الثقافة المنظمة والقيم وأنظمة المنظمة وأصحاب المصالح دوراً أساسياً في تحديده، ونفس الأمر ينطوي على مفهوم المسؤوليات الأخلاقية والتميزة، فالمسؤوليات الأخلاقية تشمل سلوكاً متوقعا يتجاوز الالتزامات القانونية، والمسؤوليات المتميزة تشمل سلوكيات محددة سابقة للفعل لحماية رفاهية المكونات الرئيسية.

كما عرف السكارنة (2009م، ص 37) أخلاقيات الأعمال على أنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم ايجابياً أو سلباً.

وعرّف الغامدي (2010م، ص 33) أخلاقيات الأعمال تعريفاً مختصراً حيث أكد على أنها مجموعة من الصفات الحسنة، التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة؛ ليؤدي عمله على الوجه الأمثل.

وأخلاقيات الأعمال تعبر عن تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم وتصرفاتهم الملموسة المتخذة داخل المنظمة، والتي تؤثر على قرارات الجهات الفاعلة أو على المنظمة عموماً (العمودي، 2015م، ص 20).

مما سبق يستنتج الباحث أن هذا المفهوم مشتق من مفهوم الأخلاق الذي سبق ذكره، ولكنه يخصص الالتزام بهذه الأخلاق في اطار المهن والأعمال التي يقوم بها الأفراد، وتتحدد أخلاقيات الأعمال في ضوء معايير وعادات المجتمع، أو قوانين وأنظمة وثقافة المنظمة، والقطاع الذي تعمل فيه. أما التعريف الوارد عند العمودي فاعتبر أن أخلاقيات الأعمال عبارة عن مبادئ وقرارات تقوم بها الإدارة من أجل تطبيقها، وتظهر في تصرفات العاملين.

ثالثاً: المنظمة الأخلاقية.

تناول العديد من المختصين والباحثين وعلماء الإدارة المنظمة الأخلاقية وخصائصها، وأهم ما تتميز به المنظمة المهتمة بأخلاقيات الأعمال، وما تحققه الأخلاقيات من مزايا للمنظمة، وأورد كل من مهدي وداود (2008م، ص 125) ما تتميز به المنظمة الأخلاقية على النحو الآتي:-

- 1- الاحتفاظ برؤية واضحة عن الاستقامة نحو الجهات الخارجية.
- 2- إقرار وتنفيذ تلك الرؤية من قبل الإدارة العليا بمرور الوقت، إضافة إلى قناعة الإدارة العليا بتلك الرؤية المرتبطة بأخلاقيات الأعمال.
- 3- تحديد أنظمة حوافز ومكافآت طبقاً لرؤية الاستقامة في المنظمة.
- 4- تحديد السياسات والممارسات التي تسعى الرؤية الأخلاقية لتطبيقها وتعزيزها.

5- تسود المنظمة حالة من الفهم، وهي أن القرارات الإدارية المهمة لها أبعاد وترتبط بمعايير أخلاقية.

6- كافة العاملين بالمنظمة يمارسون أعمالهم في إطار أخلاقي.

7- منظمة هادئة في تفاعلها الداخلي وجمهورها.

8- تركيز على المسائل الجوهرية في آن ينتفع به الآخرين.

9- تحقق كافة أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية.

10- ممارساتها لها أغراض مخطط لها مسبقاً، وفي إطار عادل ومحفز.

ويرى الباحث أن المنظمة الأخلاقية يفترض أن يكون لها إطار أخلاقي مرجعي مكتوب، ومعروف لكافة العاملين، بحيث تهتم بالنشرات والقوانين واللوائح الأخلاقية التي تنم الأعمال، ولديها رؤية واضحة حول علاقة الفرد بالمنظمة وبمروءوسيه، وعلاقة المنظمة بكافة أفرادها مع محيطها الاجتماعي، وكافة خدماتها وسلعها تتفق مع معايير وتقاليده المجتمع.

رابعاً: مصادر أخلاقيات الأعمال.

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات المهن كافة في بلورة أخلاقياتها، وهي خمسة مصادر ذكرها (يحيى، 2010م، ص ص 20-23)؛ (الزيناتي، 2014م، ص ص 23 - 25)؛ و(الزعيبي، 2013م، ص ص 22 - 24) على النحو الآتي:-

1. المصدر الديني: يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي، أهم مصادر أخلاقيات الأعمال، إذ أنه يوفر لأخلاقيات الأعمال خاصية الرقابة الذاتية لدى العاملين، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية، أو الاجتماعية، أو القانونية، أو حتى الرقابة الداخلية، لكنه لا يستطيع أبداً أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى. ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان واستقرار المجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان، ويشتمل أيضاً على القوانين الوضعية، وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم؛ لتنظيم حياتهم بالمحافظة على حقوق الناس، وتحديد واجباتهم لنشر العدالة والمساواة؛ لذلك تُعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها مصدراً من المصادر الأخلاقية، ويقصد بالتشريعات دستور

الدولة وكافة القوانين المنبثقة عن الدستور، ونظام الخدمة المدنية، واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها المختلفة التي تحتوي أخلاقيات كثيرة تتعلق بأعمال المنظمات، من حيث الانضباط بالوقت والتقيّد به، والاحترام المتبادل بين العاملين، والابتعاد عن المحسوبية، وتقديم المصلحة العامة داخل المنظمة على المصلحة الخاصة، وعدم افشاء أسرار الأعمال، وعدم قبول الرشوة.

2. **المصدر الاجتماعي:** لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته وتحدد قيمه، ومعتقداته وعلاقاته، وولاء وانتماء أفرادها، ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم والمعتقدات، والعادات ونمط العيش، وممارسة الحياة الاجتماعية. وقد يحمل المهنيون إلى أي مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه بنقاليده، وعاداته، وأعرافه.

3. **المصدر الاقتصادي:** تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع، في جميع أفرادها ومن بينهم المهنيون والاداريون وكافة العاملين بمنظمات الأعمال، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة، تدفع بأفراد المجتمع غالباً إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الأخلاقية، فإذا كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي مريح مقارنةً بأفراد مجتمعه، ويمكنه العيش بكرامة مع أسرته، فإنه من السهل أن تتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزاماً أكيداً، أما إذا كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه، فيتوقع منه الانحراف والغش والارتشاء، واستغلال الوظيفة، ولعل أهمية البعد الاقتصادي قد تتضاعف بشكل كبير في الوقت الحاضر، إذ تطرح التكنولوجيا في كل يوم الكثير من المغريات، وإذ تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس، ويعد المصدر الاقتصادي عاملاً مؤثراً في أخلاقيات الأعمال؛ خاصةً في منظمات الأعمال الكبرى، والتي تعتمد على أنظمة حوافز ومكافآت جيدة.

4. **المصدر السياسي:** ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على أخلاقيات الأفراد؛ فإذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار، واحترام الرأي الآخر، فسوف يؤثر إيجابياً في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام السياسي دكتاتورياً فاسداً لا يتورع عن النهب، ويشجع القيم البالية، فإن تأثيره سيكون سلبياً في توجهات الأفراد في كل مؤسسة؛ وحين يقوم المهني بأداء واجباته في ظل

أوضاع سياسية قائمة، فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها، فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له، يتعين عليه الإيمان بالحرية والشفافية والديمقراطية والمساءلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي الى ازدهار الأخلاق المهنية، أما النظام السياسي الذي يفتقر الى الرقابة القضائية والادارية والشعبية، ويميل نحو الاستبداد والظلم، فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاخقي على مستوى الأفراد بشكل عام، ومستوى أفراد المهنة بشكل خاص.

5. **المصدر الإداري التنظيمي:** تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة، وقيم وتقاليد تحدد سلوك العاملين فيها، وتوجه مسارهم، وتحدد علاقاتهم داخل المنظمة، سواء أكانت العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين أو بين المرؤوسين أنفسهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم، وأنماط تقسيم العمل، ونظم الاستراحة والمكافأة، وأشكال الرقابة والثواب العقاب، لذا يجب أن ندرك أيضاً أن هناك تفاعلاً خصباً بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة، أو تتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في المجتمع، وأنماط القيم والسلوك السائد في المؤسسة، وهي عينة ممثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع.

كما يرى عقل (2001م، ص92) أن مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ تتمثل بالآتي:-

1. الأسرة والتنشئة الاجتماعية: حيث تمثل الأسرة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد، لما تحتويه من أساليب تنشئة تنعكس على شخصية الأفراد.
2. ثقافة المجتمع، عاداته وتقاليد: حيث يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة أهمها ثقافة المجتمع، والمجتمعات الإنسانية تتباين في نوع ثقافتها، وإعطائها أولويات لقيم معينة دون أخرى كذلك العادات والتقاليد الموروثة؛ وتحكم المجتمع الفلسطيني عادات وتقاليد بعضها مستمد من الإرث الإسلامي، والبعض الآخر مستمد من الإرث العربي، وبعضها مستمد

من تقاليد وثقافة المجتمع الفلسطيني ذاته، بحيث تتفاعل جميعها للتأثير في سلوك الموظف داخل منظمته وتقيده بأخلاقيات الأعمال المرتبطة بهذه العادات والتقاليد.

3. المدرسة ونظام التعليم: يلعب النظام التعليمي دوراً مهماً في المجتمع، وفي تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الفرد. وعلى اعتبار أن المدرسة هي المؤسسة الثانية في التنشئة الاجتماعية، وهي المسؤولة عن تهذيب الشخصية، واكساب الطلبة العادات والتقاليد والقيم والاتجاهات النافعة، وتنشئة الطلبة كمواطنين صالحين.
4. التأثير بالجماعات المرجعية؛ ومجتمع العمل، والقوانين والتشريعات داخل المنظمة.
5. الخبرة المتراكمة، والضمير الصالح؛ حيث يتحكم في تصرفات الفرد ضميره تجاه المثيرات التي يتعرض لها داخل منظمته.
6. البيئة المحيطة: وتتضمن البيئة المحيطة مجموعة من العوامل الاقتصادية، والجغرافية، والاجتماعية، والثقافية؛ وجميعها تعد من المؤثرات الرئيسية في تصرفات الموظف داخل منظمته.

ويرى الباحث أن في هذا التعدد في مصادر أخلاقيات الأعمال دليلاً قاطعاً على أهمية الالتزام بأخلاقيات الأعمال، بالإضافة إلى ضرورة اتحاد جميع هذه المصادر معاً، لتعميق الالتزام بالأخلاق الحسنة سواء أكان في مهنة الأفراد، أو في شتى جوانب حياتهم، ومن خلال عمل الباحث في مجموعة الاتصالات الفلسطينية يرى مدى انعكاس ثقافة المجتمع، وعاداته، وقيمه الدينية والثقافية على تصرفات العاملين، وعلاقاتهم مع الجمهور، وعلاقاتهم الداخلية.

خامساً: أسباب الاهتمام بأخلاقيات الأعمال.

نتيجة لما شهدته السنوات الأخيرة من المتغيرات والمستجدات على الساحتين الإقليمية والدولية، حيث عصفت الأزمة المالية والاقتصادية العالمية التي حدثت مؤخراً ببعض الكيانات الاقتصادية الكبيرة، مما أدى إلى تدني الثقة في القائمين على إدارتها، وكان من الطبيعي في ظل تلك الظروف الحرجة أن يبرز مفهوم أخلاقيات الأعمال، كأحد الحلول لتلك الأزمات. هذا بالإضافة إلى العديد من حالات الفساد التي تم اكتشافها في بعض المنظمات الكبرى، وتطور مفاهيم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، والبحث عن سبل لتحسين علاقة المرؤوس بمرؤوسيه.

وأورد يوسف (2015م، ص 84) أن من أهم الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بأخلاقيات الاعمال تتمثل بما يأتي:-

1. التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف الشركات؛ وارتبط هذا التحول بمجالات تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، وضرورة تحديد العلاقات داخل المنظمات.
2. تعقد وتداخل المصالح في الشركات الحديثة.
3. ارساء مبادئ الادارة السليمة (الحوكمة): حيث شكلت مبادئ الإدارة الحكيمة مثل الشفافية والمسائلة قواعد وبنى أساسية لظهور أخلاقيات الأعمال وتحديدها بشكل دقيق.
4. الاهتمام بالتعليم والتدريب، وممارسات التسويق الداخلي للعاملين، وتحفيزهم ومنحهم الحرية ومشاركتهم في اتخاذ القرار.
5. الالتزام بروح القانون، وأهمية البعد الاجتماعي داخل منظمات الأعمال لجسر العلاقة بين المنظمة وكافة الأطراف المعنية مثل الموردين، والعاملين، والمساهمين، والمجتمع المحلي.
6. البحث عن انتاج ما هو مفيد للبشر، وتحسين نوعية الحياة؛ وذلك على اعتبار أن المنظمة كيان داخل مجتمع يجب أن تكون جُل أهدافها تحقيق رفاهية المجتمع.

سادساً: عناصر أخلاقيات الأعمال.

تشير الأدبيات الإدارية إلى أن هناك قوى تمس القرارات الأخلاقية وتسهم في صنعها، وتناول العديد من الباحثين والمهتمين بعضاً من العناصر لأخلاقيات الأعمال، وقام الباحث بمطالعة هذه الدراسات ومن أهمها ما يلي:-

(1): الأخلاقيات الشخصية.

تشكل منظومة الأخلاق والسلوك أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية في الوظيفة العامة والخاصة، كما تعد الأخلاقيات الشخصية المحرك الرئيس لتصرفات الموظف داخل التنظيم الإداري؛ لاسيما وأن الأخلاق هي جوهر الكائن الإداري؛ كما أنها جوهر الإنسان بشكل عام، ويعتبر التزام القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التي تحدها المنشأة، والنظام العام أو الخاص صفة أساسية من صفات المنظمة الجيدة، وهذا الالتزام بالضرورة سوف

يحقق فائدتين؛ وهما: المحافظة على استقرار الوضع الحالي، والنمو والتطور للأفراد والمنشأة (جواهر، 2015م، ص 27)؛ و(الزعيبي، 2013م، ص 28).

ويرى الباحث أن أهم الأخلاقيات الشخصية التحلي بالصدق، والأمانة، والشفافية، وتحمل المسؤولية، والظهور بشكل لائق، وغيرها.

(2): الثقافة التنظيمية.

تعتبر الثقافة التنظيمية من الخصائص المميزة للمنظمة وليس للأفراد، وتشير ثقافة المنظمة إلى ذلك الهيكل المعمق، الذي يكتسب أصوله من القيم والمعتقدات والافتراضات التي يحملها الأفراد داخل المنظمة. فالقيم المشتركة تعتبر أساساً لقيام المنظمة بوظائفها، لكونها هي التي تحافظ على المنظمة كوحدة مترابطة، وتعطيها هويتها التي تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى (عزيز وأحمد وعبدالإله، 2012م، ص 53). وكما يذكر كل من بارك وريبيري وشالت (Park, Ribiere, & Schulte 2004, pp. 106-107) على أن ثقافة المنظمة "تقاسم الافتراضات الأساسية التي تعلمتها المنظمة أثناء تعاملها مع البيئة وحل المشكلات للتكيف الخارجي والتكامل الداخلي". ويتعلق التكيف الخارجي بإمكانية المنظمة الاستجابة للتغيرات البيئية والإيفاء بمتطلباتها، أما التكامل الداخلي فيشير إلى تحقيق الانسجام والتوافق بين مختلف الأفراد والجماعات ذات التخصصات والمستويات المختلفة داخل المنظمة، وبهذا تعتبر الثقافة التنظيمية وسيلة لضبط العاملين الجدد وتعليمهم على كيفية حل مشكلاتهم.

وتشير إدارة الثقافة إلى تعزيز ثقافة المنظمة أو تغيير الثقافة المنتهي مفعولها، ويستنتج من ذلك أن إدارة الثقافة عبارة عن مسألة تحليل وتشخيص يتم متابعتها من قبل المديرين عن طريق سلسلة من التدخلات المناسبة، ويتم تطوير الثقافة التنظيمية بمرور الوقت وعادة ما تكون جذورها عميقة، كما توصف بصعوبة تغييرها، وعندما يكون هناك ضعف في المنظمة أو أن دعم الثقافة يكون ضعيفاً يمثل ذلك فرصة لإمكانية تغييرها، إذ ليس من السهل تغيير اتجاهات الأفراد وما يحملوه من أفكار لفترات طويلة، ولهذا فإن للثقافة التنظيمية تاريخها وهيكلها وقدرتها على البقاء دون تغيير لأطول وقت رغم مجيء وذهاب العاملين (عزيز وأحمد وعبدالإله، 2012م، ص 54). وليس من السهل تعديل الثقافة، وأن فعاليتها القوية تبدو عندما يكون هناك

نوعان مستقلان من الثقافة في تماس مغلق مع بعضهما، ويحصل ذلك في حالة اندماج منظمتان مع بعضهما. وهذا يعكس الإجماع العام بالنسبة للباحثين بخصوص الثقافة التنظيمية، والذين يتفقون على أن مفهوم الثقافة التنظيمية يتصف بالغنى والفعالية والتعقيد (الشلوي، 2005م، ص 18).

وتمثل الثقافة التنظيمية الاطار القيمي والأخلاقي والسلوكي الذي تعتمدها المنظمة في تعاملها مع مختلف الأطراف، وهذا ما يجعلها عنصراً مهماً في أخلاقيات الأعمال، خاصةً إن كانت تلك الثقافة متفقة مع عادات وتقاليد المجتمع، ونابعة من تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف.

(3): التشريعات واللوائح والقوانين.

مجموعة من السياسات التي تحددتها منظمات الأعمال لتسيير إجراءات العمل اليومية، وقد تتضمن اللوائح والتشريعات والقوانين تحديد الصاحيات والمهام لكل قسم، أو لكل موظف داخل الهيكل التنظيمي (Evans, 2012, p. 112). كما أن هذه التشريعات واللوائح والقوانين يفترض أن تكون متفقة مع أهداف المنظمة، ورسالتها ورؤيتها، وهناك كثير من المنظمات تشارك العاملين في تحديدها.

(4): التنظيم الإداري.

يوجد بالمنظمة مجموعة من القوى والعوامل المؤثرة في أخلاقيات الأعمال لديها، حيث أشار (Daft, 2001, p. 328) إلى أن السياسات واللوائح والأنظمة والمبادئ الأخلاقية وأنظمة الحوافز وطرق الاختيار والتعيين والتدريب تشكل مجملها واحدة من القوى المساهمة في تشكيل أخلاقيات الأعمال، والتي من شأنها أن توجه سلوك الفرد؛ وأكد (Evans, 2012, p. 108) على أن لكل نظام أو تنظيم داخل المنظمة تأثير خاص على سلوك العاملين، وبموجب ذلك تتولد قوة تشد السلوك وتدفعه؛ وهذا قد يعزز أو يضعف العمل بأخلاقيات الأعمال، ولكنرة الأنظمة وتداخلها فإن على الإدارة أن تحدد مسبقاً ارتباطها بأخلاقيات الأعمال، ودور كافة عناصر التنظيم الإداري المتوفر بأخلاقيات الأعمال.

(5): مدونات السلوك الأخلاقي.

تحتوي مدونة قواعد السلوك والأخلاق ("المدونة") على السياسات التي تتصل بالمعايير القانونية والأخلاقية في السلوك المتوقع من المدراء والمسؤولين التنفيذيين والموظفين في منظمات الأعمال الامتثال بها أثناء أداء مهامهم ومسئولياتهم نيابة عن الشركة (جواهر، 2015م، ص ص 24 - 38).

ومدونة السلوك الوظيفي عبارة عن وثيقة تصدرها المنظمة أو الدولة «تتضمن مجموعة من القيم والمعايير والمبادئ ذات العلاقة، تحدد ما هو مرغوب وما هو غير مرغوب فيه من السلوك في إطار بيئة العمل، وهي عبارة عن وثيقة ترشد العاملين في المنظمة إلى الضوابط السلوكية التي يجب الالتزام بها، وبعض جوانب السلوك المنهي منها: مراعاة الأمانة- الانضباط - الكياسة مع المواطن- عدم قبول الرشوة- عدم قبول الهدايا، وكذلك العقوبات التي قد يتعرض لها الفرد في حال المخالفة (الزعبي، 2013م، ص ص 27 - 28).

سابعاً: أهمية الالتزام بأخلاقيات الأعمال.

الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواءً على صعيد الفرد في الوظيفة، أو في مهنة معينة، يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، حيث أن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق، ويبعد المنظمة من أن ترى مصالحها بمنظور ضيق، لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير، ولكنها ستكون بالتأكيد ذات أثر سلبي على المدى الطويل (الشيخلي، 1999م، ص 13).

وتشير برحومة ومهيد (2014م، ص 5) إلى أن الالتزام بأخلاقيات الأعمال تحقق العديد من الجوانب، وهي على النحو الآتي:-

1. تسهل عملية صنع القرار، وتحقق الاحترام لكل الأطراف سواء من داخل المؤسسة أو خارجها، كما تحسن العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.
2. تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر والانتماء للمؤسسة، وتحسن الرضا الوظيفي، والولاء تجاه الوظيفة.

3. تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والاقليمية والدولية؛ وهذا له مردود ايجابي من داخل المؤسسة أو خارجها، حيث يزيد ثقة العاملين، ويزيد فرص المنافسة لديها، ويمنحها ولاء العملاء.

4. الحصول على شهادات عالمية كشهادات الأيزو، أو جوائز الجودة الشاملة يقترن بالالتزام من قبل المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الانتاج والتوزيع والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات. حيث تتضمن معايير الجودة الشاملة مجالات تتعلق بالالتزام بأخلاقيات الأعمال.

وبالإضافة الى ما سبق تؤكد البشري (2006م، ص ص 27 - 28) أن الالتزام بأخلاقيات الأعمال يؤدي إلى ما يلي:-

1. دعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، إذ يسود العدل ويحصل كل ذي حق على حقه، مما يجعل غالبية الناس في حالة رضا واستقرار.
2. توفير بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الانتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على كافة الأطراف المعنية.
3. زيادة ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة، والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.
4. تقليل تعريض المنظمات للخطر، لأن الجرائم والمخالفات والمنازعات تقل، إذ يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية.
5. وجود موثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب، أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلاً.

وأشار البوتي (2008م، ص 5) أن سمعة المنظمة أصبحت من أهم عوامل نجاحها وتمتعها بالميزة التنافسية، ولا يمكن أن تتحقق إلا من خلال تطبيق مبادئ أخلاقيات الأعمال، وأن المنظور التقليدي للأعمال أصبح غير مقبول لأنه غير مرتبط بأخلاقيات الأعمال، وتجاهل المنظمة بالمعايير الأخلاقية قد يجعلها عرضة للدعاوى القضائية.

ثامناً: أهداف أخلاقيات الأعمال.

لأخلاقيات الأعمال وتطبيقها، واعداد مدونات السلوك الأخلاقي العديد من الأهداف، وقام الباحث بالاطلاع على عدد من الأدبيات السابقة من أجل الوقوف على أهم هذه الأهداف، حيث ذكر كل من (الزبناتي، 2014م، ص 17)؛ و(Evans, 2012, p. 115)؛ و(دحيمان، 2012م، ص 15) (البوتي، 2008م، ص 5) أن هذه الأهداف تتمثل بالآتي:-

- 1- ضبط السلوك المهني الشخصي للعاملين، والحد من التصرفات السلبية لديهم.
 - 2- فهم واضح لكافة الواجبات المهنية، وتحديد واضح لأنظمة الثواب والعقاب داخل المنظمة.
 - 3- ضمان التوازن بين الاحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين؛ وبهذا تكون العلاقات الإنسانية داخل المنظمة وفق منظور أخلاقي واضح الصلاحيات والمسؤوليات والمهام.
 - 4- الاتجاه نحو حرية الرأي والتفكير، ومنح العاملين الحرية في عرض أفكارهم، وتحسين مستوى الإبداع الإداري.
 - 5- تسهم في ضبط العادات والاتفاقات، ومجموع القيم والأعراف والتقاليد المتفق عليها في المحيط الاجتماعي
 - 6- تساعد الأخلاقيات على تقديم النقد الذاتي لتحسين المردودية، وتحسين الكفاءات الفنية وتحفيز المهارات المهنية وخلق جسور الثقة في الأهداف المتبعة.
- ويرى الباحث أن التزام العاملين والإدارة بأخلاقيات الأعمال، يعمل على تطوير الأعمال، وتحسين سمعة المنظمة، وفي المقابل فإن عدم الالتزام بأخلاقيات الأعمال يعد سبباً وعاملاً من العوامل الفشل وتفشي الفساد.

تاسعاً: مبادئ أخلاقيات الأعمال من منظور إسلامي.

اهتم الإسلام بالأخلاق، وبعث رسولنا الكريم - ﷺ - ليتم مكارم الأخلاق، ونتيجة لأهمية الرموز الأخلاقية في المنظمات، نجد أن المنظمات التي توصف بأنها اخلاقية تلجأ الى تقوية ودعم تلك الرموز الاخلاقية، ولا يمكن تجاهل المنظور الإسلامي لأخلاقيات الأعمال، لأن

الإسلام جاء لتهديب الفرد وبناء المجتمع على أساس أخلاقية، وذكر يوسف (2015م، ص 86) أن أهم المبادئ الأخلاقية الإسلامية في منظمات الأعمال تتمثل بما يأتي:-

1. **تحري الصدق:** لا يمكن أن يتصف المسلم بالكذب، والافتراء، والصدق من أهم أخلاقيات الأعمال التي تساعد على بناء الثقة المتبادلة بين العاملين، وتساعد على كسب رضا العملاء.

2. **الاستقامة:** تعد الاستقامة أحد الأهداف التي سعى الإسلام لتحقيقها لأن فيها صلاح الفرد والمجتمع، والاستقامة في منظمات الأعمال تتضمن القول والمعاني والوعود.

3. **الاحترام:** وخلق الاحترام يقود الفرد إلى التصرف بحكمة والاحترام يعزز الثقة المتبادلة، والعمل ضمن فريق، ويكون الاحترام في عدة مجالات منها التفاوض، والاتصالات، والعلاقات وغيرها من أعمال المنظمة.

4. **الثقة والأمانة:** تعبر الأمانة عن امتثال الفرد للنزاهة في أداء أعماله، وتكون الثقة والأمانة في منظمات الأعمال على المستوى الفردي، وعلى مستوى فرق العمل.

5. **تحمل المسؤولية:** يلقى على عاتق العاملين مسؤوليات ومهام محددة، وعلى العاملين تحمل مسؤولياتهم، والقيام بمهامهم وفق سلوك وقواعد عمل منظمة.

6. **المواطنة:** وهي مسألة لا بد من تحقيقها لأغراض الامتثال للقوانين الوطنية والتي يتم بموجبها ممارسة الأعمال، والمواطنة تتحقق من خلال تحمل كل فرد لمسؤولياته، واتباع عادات وتقاليد المجتمع الإسلامي.

7. **الكفاية والاتقان في العمل:** وذلك امتثالاً لقول رسولنا الكريم - ﷺ - "من عمل منكم عملاً فليتقنه".

ويرى الباحث بأن الإسلام أساس أخلاقيات الأعمال، والأخلاقيات الإسلامية تتبع مصدرين ثابتان صالحان لكل زمان ومكان، وهما الكتاب والسنة، ومن أخلاقيات الأعمال التي حث عليها ديننا الإسلامي الرفق والعفة، واستشعار المسؤولية، والعدل، والعمل كفريق، وطاعة ولي الأمر.

عاشراً: خصائص المنظمات ذات الاستقامة الأخلاقية.

بعد الحديث عن المبادئ التي تقوم عليها المنظمات التي تهتم بأخلاقيات الاعمال، وأهميتها وأهدافها وجب الحديث حول خصائص المنظمة الأخلاقية. حيث يوضح مهدي وداود (2008م، ص 125) أن المنظمة الأخلاقية تختص بما يأتي:-

1. احتفاظها برؤية واضحة عن الاستقامة نحو الجهات الخارجية.
2. يتم اقرار وتنفيذ تلك الرؤية من قبل الادارة العليا بمرور الوقت.
3. يتم تحديد انظمة المكافأة في المنظمة طبقاً لرؤية الاستقامة في المنظمة.
4. يتم تحديد السياسات والممارسات في المنظمة طبقاً للرؤية الاستراتيجية فيها.
5. تسود المنظمة حالة من الفهم، وهي أن القرارات الادارية المهمة تتضمن أبعاداً أخلاقية.
6. الكل في المنظمة يتوقع أن يمارس عمله في اطار الصراع فيما بين الافراد الناشئ عن اختلاف القرارات التي يحملها المشاركون بوجود المنظمة.

ويرى الباحث أن من خصائص المنظمة الأخلاقية وجود مدونات سلوك أخلاقي يلتزم بها كافة العاملين، وأن إجراءات العقاب والثواب تسير على كافة العاملين والإداريين ومجلس الإدارة، وأن كل موظف لديه مهام ومسؤوليات وصلاحيات، وهو مسؤول أمام الإدارة العليا عن تلك المهام والمسؤوليات والصلاحيات.

حادي عشر: المشاكل الأخلاقية في منظمات الأعمال.

تواجه منظمات الأعمال مشكلات متعددة؛ ومنها يتعلق بالمعايير الأخلاقية، حيث أشار كل من العامري والغالبي (2008م، ص 86) إلى أن هناك بعض المشاكل الأخلاقية التي يمكن أن تواجهها منظمات الأعمال، كان أهمها:-

1. **تضارب المصالح:** وتحصل هذه المواقف عندما تتعارض وتختلف مصلحة الفرد في موقف معين عن مصلحة المنظمة؛ مثل : قبول الهدايا أو الرشاوي مقابل اتخاذ قرارات لصالح من دفع هذه الهدايا أو الرشاوي، كذلك الأمر عندما يكون هناك عمل خاص يملكه أو يديره أحد الموظفين وهو مشابه لعمل المنظمة، حيث يتم تشجيع الزبائن على التعامل مع العمل الخاص لتحقيق المصلحة الشخصية على حساب المنظمة.

2. **ثقة الزبون:** أي أن يتم تسريب معلومات ذات علاقة بالزبائن ونشاطاتهم إلى أطراف أخرى، فيسرب بعض العاملين في منظمات الأعمال معلومات عن الزبائن إلى جهات أخرى.
3. **التمييز:** ويحدث عندما تحجب الترقية، أو التعيين في وظيفة معينة عن مرشح لها بسبب عرقه، أو جنسه، أو دينه، أو عمره، أو أي خصائص أخرى لها علاقة بالكفاءة.
4. **التجاوز:** وهي مجمل التصرفات التي تسبب عدم الشعور بالراحة في مكان العمل والمتعلقة بالتجاوز بألفاظ مخجلة أو تعبيرات شفوية أو تصرفات تخدش الحياء.
5. **موارد المنظمة:** وهي اساءة استخدام الموارد المادية والمالية وتسخيرها للأغراض الشخصية، كإساءة استغلال الانترنت والهواتف والتجهيزات المكتبية أو السيارات وغيرها.
6. **الاتصالات:** وتمثل حالة نقل المعلومات بين مختلف الأطراف بطريقة تؤدي الى الحاق الضرر بالمنظمة، ويعد الكذب والمبالغة وبتث الاشاعات من أكبر المشاكل في مجال الاتصالات.

وبالإضافة الى ما سبق ذكره من مشكلات؛ يورد محمود (2012م، ص 1496) العديد من المشكلات الأساسية التي تتعلق بأخلاقيات الأعمال، وهي كالتالي:-

- 1- **مشكلات تتعلق بالكفاءة:** يؤمن عدد غير قليل بأن الكفاءة تمثل مؤشراً جيداً على تعظيم الربح من خلال تحقيق نتائج أكبر بمجهود أقل، وقد تتعارض مصالح منظمات الأعمال في تحقيق الكفاءة مع متطلبات ومعايير السلوك الأخلاقي.
- 2- **قلة العائد وكبر حجم المنظمات:** كلما كبر حجم القطاع العام اتسعت المساحة المتاحة للفساد، فمتطلبات الفرد، وطموحاته الكبيرة لا تتناسب مع ما تستطيع المنظمة توفيره من سلع وخدمات، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وطموحاتهم في حين أنهم لا يملكون غير رواتبهم المحدودة والضئيلة.
- 3- **التفاوت بين أخلاقيات الإدارة والسلوك الإداري:** هناك اختلاف واضح بين أخلاقيات الأعمال وبين السلوك الحقيقي للعاملين والمديرين كما هو قائم فعلاً، وليس أدل على ذلك من وجود عدد كبير من المنظمات التي لديها مدونات أخلاقية معلنة، وينتشر فيها الفساد والمخالفات والانتهاكات الأخلاقية.

4- تمتع الأفراد بسلطة مطلقة: كلما ازدادت سلطة اتخاذ القرارات التي يتمتع بها الموظفون العاملون في منظمات الأعمال، ازدادت معدلات سوء استخدام السلطة، وممارسة الأنشطة بصورة غير أخلاقية.

ويتضح مما سبق عرضه من مشكلات، أنه في حال توافر الشخصية القيادية لدى المدير، مع الوعي التام لكل متطلبات تحقيق أخلاقيات الأعمال، بالإضافة إلى تمتع المدراء والعاملين بالأخلاقيات الحسنة، فإن يعد من المؤشرات الرئيسية لتحقيق وتطبيق أخلاقيات الأعمال؛ حتى وإن لم تورد الإدارة أخلاقيات الأعمال في مدونات للسلوك الأخلاقي.

ثاني عشر: وسائل ترسيخ أخلاقيات الأعمال.

بعد تعرضنا للحديث عن المشكلات الأخلاقية التي تواجه مديرو المنظمات، ونظراً لخطر هذه المشكلات وأثرها السلبي على سير العمل وسمعة المنظمة، كان لابد من استخدام أساليب مختلفة للحفاظ على معايير أخلاقية عالية في مكان أو بيئة العمل، وذلك حتى تضمن سير العمل في الاتجاه المطلوب، وكان لابد من استخدام الوسائل الأفضل لترسيخ أخلاقيات المهنة. ويشير الهدبان (2009م، ص 35 - 36) إلى أن هناك العديد من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة، ومنها:-

1. تنمية الرقابة الذاتية: فالموظف الناجح هو الذي يراقبه الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، ويراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك، لأن الموظفين مخلصون لها.
2. وضع الأنظمة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخطأ: لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام، أو عدم وضوحه؛ لذا لابد من معرفة أحكام نظام العمل بجميع محتوياته، ليكون الموظف على بينة من أمره وعالماً بما له وما عليه، وان توضع في مكان ظاهر في المؤسسة لائحة بالأحكام والالتزامات المكلف بها الموظف وجزاء المخالفات وعدم تنفيذ الأوامر.
3. القدوة الحسنة: فإذا نظر العاملون إلى المدير، وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة، فان ذلك يجعل من عدم التزامهم بأخلاق المهنة أمر طبيعي اقتداءً بالمدير.

4. **تصحيح الفهم الديني للوظيفة** : فاذا اقتنع الموظف بأن العمل عبادة، وأنه وسيلة لتنمية المجتمع وازدهاره، وتحسين مستوى الدخل، زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.
5. **محاسبة المسؤولين والموظفين**: فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، من خلال الأجهزة الرقابية الادارية والمالية التي تشرف على تطبيق النظام.
6. **التقييم المستمر للموظفين**: مما يحفزهم على التطوير اذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن ابداعهم.

وبالتمتع في شتى الوسائل السابقة التي تستعمل لترسيخ أخلاقيات المهنة، يرى الباحث أن جميع هذه الوسائل نابعة من أخلاقيات ديننا الحنيف، وما دامت كذلك فمن المؤكد ان توتي ثمارها الطيبة، وتعود بالنفع على المنظمة وجميع العاملين فيها، كما يرى الباحث أن أهم هذه الوسائل تكمن في استشعار الرقابة الذاتية وتقوى الله في السر والعلن، فهذه هي المحطة الأولى والأكثر أهمية، والتي تنبثق منها باقي الوسائل الأخرى، والتي تؤدي ليس الى نجاح المرء فقط في عمله، بل إلى نجاحه في دنياه وآخرته.

خلاصة المبحث الأول.

عرض المبحث الأول الإطار المفاهيمي والنظري حول أخلاقيات الأعمال، ومصادرها، وخصائصها، وعناصرها، وفي ضوء ذلك يعتقد الباحث بأن أخلاقيات الأعمال تتمثل في ممارسات العاملين والإدارة وفقاً لنظام أخلاقي، ومناخ تنظيمي يسوده الود، والتعاون، والتشارك، وذلك يتطلب عدة عناصر أهمها تحسين مستوى الأخلاقيات الشخصية، وتطوير التنظيم الإداري ليتفق مع متطلبات ومبادئ أخلاقيات الأعمال، إضافة إلى ثقافة تنظيمية أخلاقية، وأن ترتبط التشريعات واللوائح والقوانين بأخلاقيات الأعمال، وصياغة لوائح ومدونات للسلوك الأخلاقي.

كذلك توصل الباحث من خلال عرض الإطار المفاهيمي لأخلاقيات الأعمال أن أخلاقيات الأعمال تتطلب ضرورة ملحة لنجاح الشركة في تحقيق أهدافها، وتحسين سمعتها، ورفق العاملين بها، وأن تطبيق أخلاقيات الأعمال لا يحتاج لوقت وجهد، بل يحتاج إلى أطر ومبادئ

تبدأ بطرق استقطاب واختيار وتعيين العاملين، مروراً بمنح العاملين الحوافز وتشجيعهم على تطبيق الأخلاقيات، انتهاءً بمنظمة أخلاقية.

المبحث الثاني: الرضا الوظيفي.

تمهيد:-

يعد الرضا الوظيفي أحد أهم الموضوعات والظواهر التنظيمية التي استحوذت على اهتمام الباحثين والمهتمين في الاتجاهات السلوكية للعاملين في التنظيمات الحديثة، في محاولة للتعرف على أهم الجوانب المؤثرة في هذه الظاهرة التنظيمية، حتى ذهب بعض الباحثين الى اعتبار الرضا الوظيفي المفتاح الأساس لنجاح وتقديم المنظمات وتحقيق أهدافها، فالأفراد الراضون وظيفياً لديهم مستويات ولاء مرتفعة تجاه منظماتهم، ولديهم الاستعدادات الكافية لأن يقدموا المزيد من الجهد والتفاني والمثابرة في أعمالهم، وهم يسعون بصورة دائمة للمحافظة على استمرار ارتباطهم وانتمائهم لمنظمتهم. وظهر الرضا الوظيفي مع نشأة الثورة الصناعية، وبداية الاهتمام بالعاملين وحفزهم وكسب ولائهم، ولقد واجهت منظمات الأعمال بعض التحديات لتحسين مستوى الرضا الوظيفي، وترجع هذه التحديات إلى كثرة العوامل التي ترتبط بالرضا الوظيفي، وفيما يلي عرضاً لمفهوم الرضا الوظيفي، وسبل تحسينه، ومجالاته وعناصره، والنظريات المفسرة له، والرضا الوظيفي في ضوء الشريعة الإسلامية.

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي.

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي تبعاً لتطور البحوث حوله، كما وتباينت آراء ونظريات الباحثين حول هذا الموضوع، ولذلك فليس هناك تعريف موحد متفق عليه من قبل جميع الباحثين، وفيما يلي عرض لبعض هذه التعريفات:-

عَرَفَ حسن (2002م، ص 261) الرضا الوظيفي بأنه الاتجاه العام للفرد نحو وظيفته، وعادة ما يؤثر نظام المكافأة في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا، ويكون الفرد راضياً بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة في عمله مثل: العمل ذاته، والأجور، والترقيات، وظروف وشروط العمل، وسياسات المنظمة.

وعرف عبد الباقي (2003م، ص 231) الرضا الوظيفي بأنه درجة اشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الاشباع من عوامل متعددة منها ما يتعلق ببيئة العمل، وبعضها يتعلق بالوظيفة التي

يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله ومحققاً لطموحاته ورغباته، ومتناسباً مع ما يريده الفرد من عمله، وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه.

وعرّف الشيخ وعبد الله (2008م، ص 707) الرضا الوظيفي بأنه مجموعة الاتجاهات التي يكونها الموظف عن طبيعة وظيفته التي يشغلها، والأجر الذي يحصل عليه، وعن فرص الترقية المتاحة، وعن علاقته مع مجموعة العمل التي ينتمي إليها وعن الخدمات التي تُقدم له.

ويرى لاندر (Lander, 2009, p. 177) أن الرضا الوظيفي يدور حول فكرة أساسية مفادها أن الرضا يتمركز حول موقف العامل إيجاباً أو سلباً تجاه عمله، أي تقديره لعمله من حيث ميله له، أو كرهه له.

ويعرف الهزيمة (2009م، ص 23) الرضا الوظيفي بأنه أحد العناصر الرئيسية للرضا العام الذي يمد الإنسان بالطاقة التي تمكنه من القدرة على أداء عمله والاستمرار فيه وتطويره والابداع فيه.

كما عرفه الشرايدة (2010م، ص 65) بأنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية؛ بحيث يكون ممثلاً لقدراته، وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته، ولغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء، وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه، ويبتعد عن التهديد الذي قد يؤدي إلى مشكلات اقتصادية، واجتماعية، ونفسية.

كما يعرف أبو رحمة (2012م، ص 35) الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن شعور بالارتياح النفسي تجاه العمل، والعاملين يظهر من خلال سلوكه الخارجي في حرصه على حسن التعامل وزيادة الإنتاجية، ذلك نتيجة ما يحصل عليه الفرد من حوافز مادية ومعنوية من هذه المؤسسة التي يعمل بها.

ويعرف (الزبدان، 2014م، ص 10) الرضا الوظيفي على أنه مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية والداخلية المتعلقة بالعامل والعمل الذي يقوم به، وتؤدي هذه العوامل إلى الرضا الوظيفي إذا كانت متفقة مع ما يطمح له العامل من إنجازات، مما يجعله أكثر تقبلاً ونجاحاً وإنتاجية في هذا العمل.

ويرى الباحث في ختام هذا العرض لآراء الباحثين والمختصين حول مفهوم الرضا الوظيفي أنه متعدد الأبعاد، وهو من بين المجالات التي اختلف حولها الباحثون، وفي نظر الباحث أن هذا الاختلاف يرجع إلى ارتباط الرضا الوظيفي بعوامل تنظيمية وثقافية واجتماعية ونفسية، ولا يتم اظهاره من قبل الجميع بنفس الطريقة، بل كلٌّ يعبر عن رضاه بطريقة التي يراها مناسبة.

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي.

على الرغم من اختلاف التعريفات الخاصة بمفهوم الرضا الوظيفي، سواءً ارتبطت بالحاجات لدى الفرد، أو الشعور بتقبل العمل، أو الاتجاه نحو ظروف العمل، أو السعادة التي يشعر بها الفرد في مهنته، فإن هناك اتفاقاً واضحاً على أهمية الرضا الوظيفي، ومنافعه المتعددة سواء على الفرد أو المنظمة.

وتشير الأدبيات السابقة إلى أن هناك ثلاثة أسباب رئيسة تبرر أهمية الكشف عن مستويات الرضا الوظيفي في منظمات الأعمال، وهي كالتالي (زرعة، 2009م، ص15):-

1- القيم الإنسانية يجب أن توجه وتقود عمل المنظمات، وأن المنظمة يجب أن تتعامل مع موظفيها باحترام وتقدير، ومن الممكن أن تستخدم نتائج تقييم مستويات الرضا في المنظمات كمؤشرات عن كيفية تعامل المنظمة مع موظفيها، وأن مستويات الرضا العالية لدى الموظفين تعني استعدادهم لدعم المنظمة لتحقيق أهدافها.

2- عمليات ونشاطات المنظمات تتأثر بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها، فالمستويات العالية من الرضا الوظيفي للعاملين تؤثر إيجابياً على سلوكيات العمل، وأداء العاملين، بينما المستويات المتدنية من الرضا الوظيفي ستؤدي إلى تفعيل سلوكيات سلبية؛ وبالتالي مستويات أداء منخفضة.

3- مستويات الرضا الوظيفي يمكن اعتبارها مؤشرات لمستويات الانتاجية في أقسام المنظمة المختلفة؛ وبالتالي فهي تؤثر في مستويات الانتاجية للمنظمة ككل. بمعنى أنه عند تحديد الأقسام التي تتدنى فيها مستويات الرضا الوظيفي فإن ذلك سيساعد في تحديد مواطن أو نقاط الضعف في أقسام المنظمة، والتي تحتاج إلى عناية وانتباه مما يساعد على تحسين الانتاجية، وتحقيق أهداف المنظمة.

وبالإضافة إلى ما سبق، فقد تطرق الفطراوي (2012م، ص ص 55-65) إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي، حيث أشار إلى عدد من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي وهي على النحو الآتي:-

1- ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي الى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المنظمات المختلفة.

2- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين يؤدي الى انخفاض نسبة غيابهم؛ وهذا يزيد من الانتاجية.

3- ينعكس الرضا الوظيفي على الرضا العام لدى الأفراد.

4- العاملون الأكثر رضا عن عملهم أقل عرضة لحوادث العمل.

5- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والانتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجات عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الانتاجية.

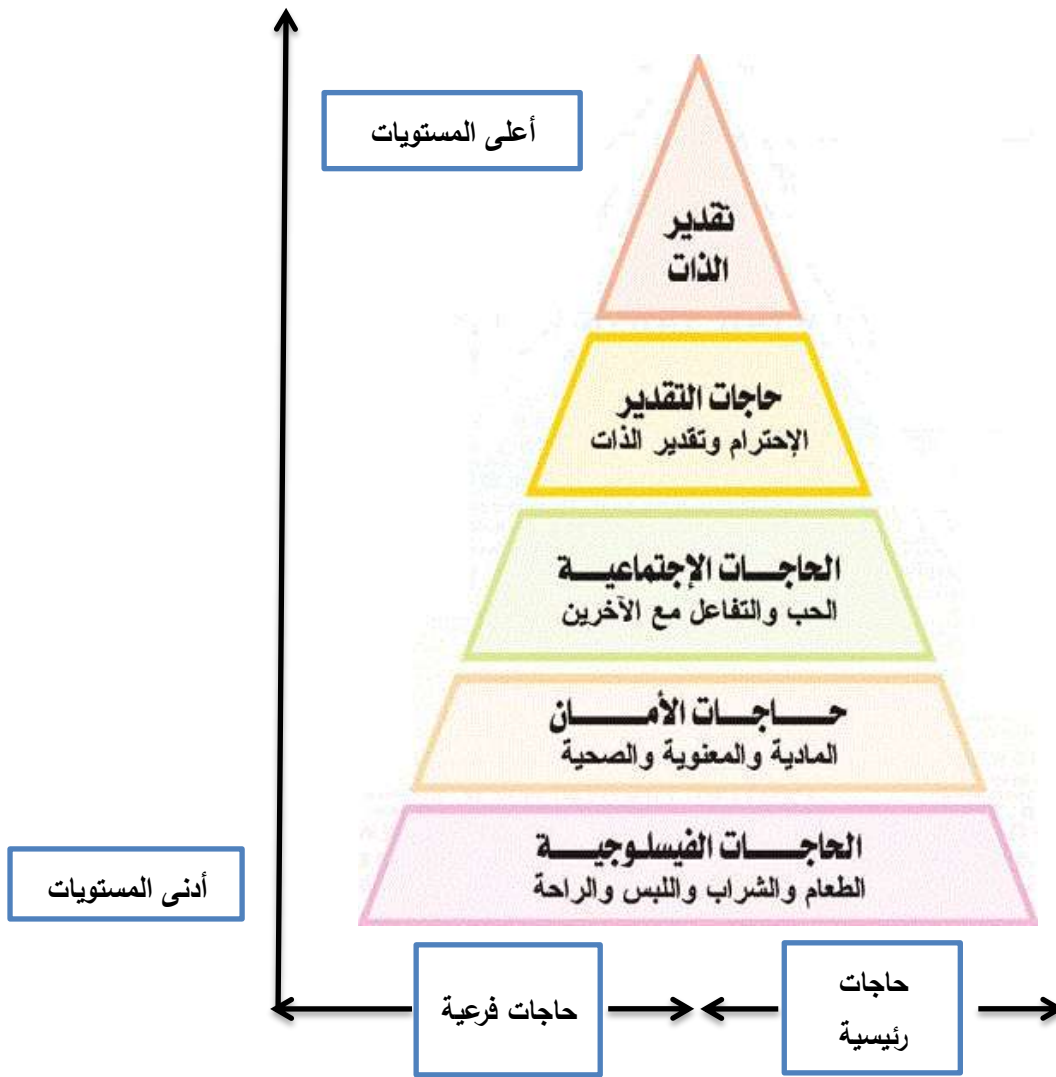
وتعقيباً على ما سبق يرى الباحث مدى الأهمية المتحققة من الرضا الوظيفي، والتي شكلت الدافع الأكبر لتوالي الدراسات حول هذا المفهوم، كما كان حافزاً لدى الكثير من المدراء لتوجيه الأنظار نحوه وسعيهم المكثف لتحقيقه لدى العاملين، وذلك للنهوض بمنظمتهم، والسعي نحو تحقيق أهدافهم والتي لا يمكنها التحقق اذا لم يكن لدى العاملين دافعية نحو العمل، وشعور تام بالرضا عن مهنتهم، فلا يمكن للإنسان الساخط على عمله أن يبذل فيه.

ثالثاً: النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي.

1 - نظرية ماسلو (Maslow):-

نتيجة للدراسات المستفيضة للإنسان تعرف علماء النفس إلى أن الاحتياجات تنظم نفسها حسب نظام أولويات معين. فإذا ما أشبع الإنسان رغبته واحتياجاته الدنيا فإنه يرتقي إلى اشباع احتياجاته الكامنة على المستويات الوسطى والعلوية. وبمعنى آخر فإن الإنسان يؤجل عملية من شأنها محاولة اشباع احتياجاته العليا قبل اشباع جميل احتياجاته الدنيا. ويعود الفضل في وضع نظام الاولويات للعالم النفسي ماسلو الذي بين بأن الاحتياجات الانسانية تتدرج بالتوالي في خمس مستويات هي كما وردت عند المغربي (2004م، ص ص 124-126) كالآتي:

- أ. **حاجات الفسيولوجية الأساسية:** وتقع هذا الاحتياجات على أدنى درجات السلم وتتم من احتياجات الفرد المحددة كالمأكل والمشرب والملبس وغيرها. وتشبع هذه الاحتياجات عادة بواسطة تصرفات الفرد الاقتصادية حيث أنه يعمل من أجل الحصول على الأجر الذي يقوم بواسطته إشباع احتياجاته الفسيولوجية الدنيا.
- ب. **حاجات الأمان:** يعمل الإنسان على حماية نفسه من أخطار البيئة والطبيعة، فإذا ما أشبع احتياجاته الفسيولوجية فإنه يأخذ الإجراءات التي تضمن له السلامة من الأخطار.
- ج. **حاجات الحب والحنان والخدمة الاجتماعية:** الإنسان اجتماعي بطبيعته يكره العزلة، والانفراد، ولهذا فهو يقوم بتكوين الأسرة، والعشيرة، والأمة، والمجتمع ويعمل كل ما في وسعه للمحافظة عليها، فهو يؤثر في مجتمعه، ويتأثر به، ويتعاون مع الآخرين، حتى يتمكن من سد حاجاته.
- د. **احترام وتقدير الذات:** يسعى الفرد دائماً من أجل الحصول على تقدير الآخرين، واحترامهم، فهو بحاجة إلى الشعور بأنه ذو قيمة واحترام في المجتمع الذي يعيش فيه، وإن أعضاء هذا المجتمع أفراد ذو قيمة يجدر به أن يحترمهم؛ فالإنسان يرغب دائماً في تبادل هذا المشاعر مع أفراد المجتمع. ويجدر بالذكر هنا أن العقائد الدينية، والقيم الاخلاقية السائدة تلعب دوراً كبيراً في تحقيق الاحتياجات الانسانية خاصة في اشباع حاجة احترام الذات وتقدير النفس.
- هـ. **تحقيق الذات والكياسة في العمل:** القدرة على القيام بالعمل والكياسة في الإنجاز، وتقع هذه الحاجة في أعلى درجات سلم الأولويات، فهي أرقى الاحتياجات الإنسانية، وأسماها وأقلها تحديداً. والشكل رقم (2.1) يوضح نموذج ماسلو:



شكل (1. 2) نموذج ماسلو للحاجات الإنسانية
المصدر/ (فليمان، 2009م، ص 52)

2 - نظرية هرزبيرج (Herzberg):-

تسمى بنظرية العاملين، وهي ترتبط أصلاً بتطبيق نظرية ماسلو للحاجات في مواقع العمل، حيث يرى هرزبيرج أن هناك مجموعتان من العوامل إحداهما تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه، وقد حصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، أما المجموعة الأخرى من العوامل فيعتبرها بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل محيطية بالوظيفة أو العمل وقد حصرها

في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل (الشيخ وعبد الله، 2008م، ص 686).

3 - نظرية التوقع لفروم (Vroom):-

فسر فروم الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقارنات التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه (العائد العادل) (Tharrington, 1993, p. 2198).

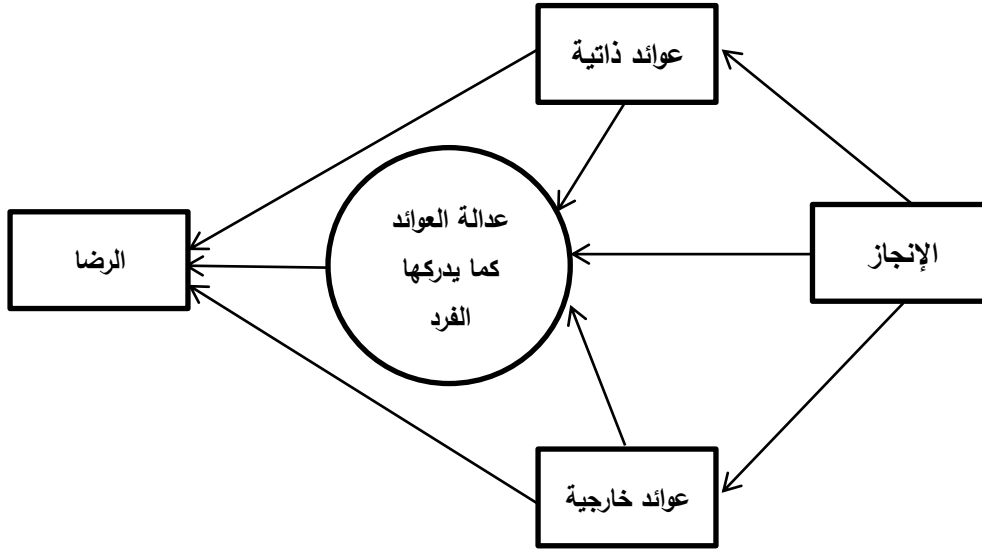
وجوهر نظرية التوقع يشير إلى أن الرغبة، أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف سيتبعه نتائج معينة؛ كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج. وتعتبر نظرية التوقع ضمناً وسيلة لتحقيق غاية، فقد نجد أن النتيجة التي حصل عليها الفرد ليست هدفاً بحد ذاتها؛ وإنما تكون وسيلة أو وسيطاً لتحقيق نتيجة أخرى مرغوب فيها، كأن يرغب الفرد في الترقية في وظيفته ليس بهدف الترقية؛ وإنما بسبب إدراكه، واعتقاده بأن الترقية هي السبيل الأمثل لتحقيق حاجة التقدير والاحترام والتميز والحصول على المردود المادي (فلمبان، 2009م، ص 53).

وهكذا، فإن هناك ارتباط عكسي بين الفارق العادل والعائد الفعلي من جهة، والرضا عن العمل من جهة أخرى، ومن أشهر الذين بحثوا في نظرية العدالة (آدمز) (1963) حيث قدم تفسيراً للرضا عن العمل وأسبابه، فاعتبر العلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة متبادلة يقدم الفرد العامل فيها جهوده وخبرته مقابل حصوله على عوائد مثل الأجر والترقيات، والتأمينات الصحية وغيرها من المنظمة، فيجري الفرد عملية موازنة بين (معدل عوائده إلى ما يقدمه للمؤسسة) مع (عوائد

الآخرين إلى ما يقدمونه) فإذا ما تساوى المعدلان؛ شعر الفرد عندها بالرضا عن العمل، وإذا حصل أي اختلال بينهما من وجهة نظره؛ فإنه يشعر بالغبن؛ مما يؤثر على أدائه وتغيبه عن العمل أو تركه (النجار، 1993م، ص 15).

4 - نظرية بورتر ولولر:-

اعتمد بورتر ولولر (Porter & Lawler, 1968) على نموذج فروم والانتقادات التي وجهت لنظريته، وقاما بتطوير نموذجاً خاصاً بتفسير الرضا الوظيفي. حيث ربط بورتر ولولر الرضا الوظيفي بكل من الإنجاز والعائد، فهم يضعون حلقة وسيطة بين الإنجاز والرضا وهو العائد، وبموجب هذا النموذج يتحدد الرضا الوظيفي بمدى تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة ومنسجمة مع درجات إنجازه أو جهوده المبذولة. فإذا كانت العوائد الفعلية لقاء الإنجاز تعادل أو تزيد على العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة فإن الرضا المتحقق سيدفع الفرد إلى تكرار الجهد، أما إذا قلت فستحدث حالة عدم الرضا ويوقف دافعيته أو يخفضها (فلمبان، 2009م، ص 53). ومن خلال ما سبق يرى الباحث بأن بورتر ولولر أضافا فيما يتعلق بالرضا الوظيفي أن استمرارية الأداء تعتمد على قناعة العامل بتحقيق عوائد مناسبة لجهد، وأن القناعة والرضا تتحدد بتقارب العوائد الفعلية مع اعتقاد الفرد حول العوائد التي تعادل جهوده وإنجازه. والشكل رقم (3) يوضح نموذج بورتر ولولر:



شكل (2. 2): نموذج بورتر ولولر في تفسير الرضا الوظيفي (المغربي، 2004م، ص ص 127)

5 - نظرية الإنجاز لمكلياند:-

تعود جذور هذه النظرية إلى عام (1976) لديفيد مكلياند (David McClelland)، واستمد أفكاره من نظرية الشخصية، وعلم النفس العلاجي، وجرى تطبيقها في مجال الإدارة والتنمية الاقتصادية. حيث تم استخدام أساليب تنبؤ لتحديد سمات الأفراد الذين لديهم الحاجات الثلاث: الإنجاز والقوة والانتماء.

أ. **الحاجة إلى الإنجاز:** وهي الدافع للتفوق وتحقيق الإنجاز وفق مجموعة من المعايير، والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يكون لديهم دافع للتفوق والكفاح من أجل النجاح، وتحقيق النجاح يتحقق الرضا. حيث أن هذه الفئة مهتمة نفسياً بإنجاز الأعمال بصورة أفضل وتطوير العمل والرغبة في التحدي (فلمان، 2009م، ص 50).

ب. **الحاجة إلى القوة:** القوة والسيطرة حاجة اجتماعية تجعل الفرد يسلك الطريق الذي يوفر لديه الفرصة لكسب القوة والتأثير على سلوك الآخرين والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة إلى القوة يرون في المنظمة والعمل فرصة للوصول إلى المركز وامتلاك السلطة، وحدد (العميان، 2005م، ص 291) خمس مصادر للقوة:

- قوة منح المكافأة وهي القدرة على مكافأة الآخرين.
- القوة القسرية وهي القدرة على معاقبة الآخرين لدم امتثالهم للأوامر.
- القوة الشرعية وهي السلطة القانونية في تحديد سلوك الآخرين.
- قوة الإعجاب وهي مبنية على توفر سمات شخصية لدى الشخص الذي يمتلك القوة.
- قوة الخبرة الفنية وهي مبنية على امتلاك المعرفة الخاصة في مجالات العمل.

ج. **الحاجة إلى الانتماء:** وهي الرغبة في بناء علاقات الصداقة والتفاعل مع الآخرين، ويشبع الأفراد هي الحاجة من خلال صداقات العمل، وإقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين والتواصل الفعال معهم، فالأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للانتماء يرون في المنظمة فرصة لإشباع علاقات صداقة جديدة، كما أنهم يندفعون وراء المهام الجماعية التي تتطلب المشاركة مع زملاء العمل (فلمان، 2009م، ص 51).

وبناءً على هذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتحقق من خلال إشباع حاجة الإنجاز، والقوة والانتماء، كما أن هذه الحاجات تسهم في تحقيق أهداف الفرد والمنظمة مما ينعكس إيجاباً على توافقه في عمله ورضاه الوظيفي.

6 - نظرية القيمة لأدوين لوك:-

يرى أدوين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدة. وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضياً عن العمل. وأن العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماماً هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لماسلو، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على ادراك وشعور كل فرد على حدا بما يوده من عوائد يرى أنها تناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتتاسب رغباته وأسلوبه في الحياة، فأحد كبار المديرين وفقاً لنظرية ماسلو، يجب أن يسعى إلى التقدير وتحقيق الذات، ولكن وفقاً لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير قد تتم من العوائد المادية والامان، وأي عوائد أخرى يراها مناسبة له (ماهر، 2003م، ص ص 229-230).

7 - نظرية التعزيز وتدعيم السلوك لسكنر:-

يعتبر سكنر (Skinner) أحد أهم رواد نظرية التعزيز وتدعيم السلوك في تفسير الرضا الوظيفي، وبنى أفكاره حول العلاقة بين المثبر والاستجابة، حيث أن سلوك الفرد على نحو معين هو استجابة لمثير خارجي، والفرد يستجيب للعوائد والسلوك الذي يعزز بالمكافأة يستمر ويتكرر، بينما السلوك الذي لا يعزز سيتوقف ولا يتكرر.

وتتفاوت فاعلية المثبر في إحداث السلوك المرغوب فيه عند الأفراد حسب عدد مرات التعزيز التي تصاحب ذلك السلوك، وعلى قوة التأثير الذي يتركه وعلى اقتران التعزيز بالاستجابة. ومن وجهة نظر سكنر فإن المكافآت هي المعززات التي تهدف إلى استمرار إثارة السلوك الإيجابي عند الأفراد، واعتمد سكنر على مبدأ أن الأفراد يسلكون الطرق التي يرون أنها تؤدي بهم إلى تحقيق مكاسب شخصية، ومبدأ أن السلوك الإنساني يمكن تشكيله وتحديد من خلال التحكم بالمكاسب والعوائد (العميان، 2005م، ص ص 297-298)

بعد اطلاع الباحث على النظريات المفسرة للرضا الوظيفي سواء التي أوردها في دراسته أو تلك التي لم يوردها؛ فإنه لا يمكن أن نعتمد على نظرية واحدة لتفسير الرضا الوظيفي؛ ويجب الأخذ بالعديد من الآراء والتفسيرات لفهم الرضا الوظيفي، لأن الرضا الوظيفي أساساً يتأثر بالعديد من العوامل، فهناك نظريات أشارت بأن الدوافع هي المصدر الرئيس لتفسير الرضا الوظيفي، واعتبر ماسلو أن تلبية الحاجات هو منطلق تحقيق الرضا الوظيفي، وفسر مكيلاند الرضا الوظيفي من خلال الحاجة للإنجاز، والحاجة للقوة والسلطة، والحاجة للانتماء للجماعة، أما نظرية القيمة فأكدت بأن توفير العوائد القيمة هي مصدر الرضا الوظيفي، وفسر سكينر الرضا الوظيفي من خلال استجابة للمثيرات المحيطة بالعمل. وفي ضوء ذلك يرى الباحث بأن جميع العوامل التي ذكرت لها تأثير في الرضا الوظيفي، وبالتالي يجب أن يعتمد الباحثون على تفسير الرضا الوظيفي من خلال عوامل مختلفة، وعدم الأخذ بنظرية دون أخرى.

رابعاً: الرضا الوظيفي من المنظور الإسلامي.

الإسلام دين شامل ومتكامل وصالح لكل زمان ومكان، حيث لم يترك أيّاً من الأمور المتعلقة بتسيير نظام الحياة إلا وضحها من خلال القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة.

وكان من هذه الأمور الحياتية العمل وظروف العاملين، فقد وردت العديد من الآيات المحكمات تحدثت عن الأحكام الشاملة للعمل، وتقدير ومسؤولية العامل وعقوبته ومثوبته على حسب عمله، كما استفاضت أحاديث الرسول صلى الله عليه وسلم بالدعوة إلى العمل والحث عليه.

كما تناول الإسلام موضوعاً هاماً من متعلقات العمل ألا وهو الرضا الوظيفي وما يتعلق به من أمور تابعة، فالرضا في الإسلام ليس ذاتياً أو مطلقاً إنما هو محدد بقواعد شرعية تربط بينه وبين الطريقة أو الوسيلة لتحقيقه (المشعان، 1994م، ص 27)

فلقد أوضح الفكر الإسلامي عناصر الرضا الوظيفي التي تكفل قيام منظمة مثالية تمتاز بإرادتها الشاملة والمتكاملة، وموظفيها الملتزمون عقيدة وسلوكاً بتعاليم الدين الحنيف وقيمه، وقد تم ذكرها من خلال التالي:

1- الأجر: عرف الأجر المنظم وتم تطبيقه في نظام الإدارة الإسلامية، وأول ذلك أن يسمى الأجر و يحدد كما أوصى بذلك رسول الله صلى الله عليه وسلم، فالأجر المعلوم لدى الأجير يكون له حافزا له على أداء العمل ويشعره بالاطمئنان النفسي. كما اهتمت الشريعة الإسلامية بتناسب الأجر على قدرة العمل، وهو مبدأ عظيم تقف الإدارة الحديثة عاجزة عن تطبيقه رغم أنها تتادي به وتعمل على ترسيخه، كما أوضح الإسلام أهمية دفع الأجر حال انتهاء الفرد العمل، حيث يقول صلى الله عليه وسلم: "أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه" (الألباني، 1408هـ، رقم الحديث: 1980، ص 59). وهذا من أجل رفع الخوف من نفس العمل من دفع الأجر، فيقبل على العمل بشوق ولهفة.

2- الحوافز: أكد الإسلام على أهمية الحوافز بأنواعها المختلفة المادية والمعنوية، وذلك لدورها الفعال في التأثير على الروح المعنوية للعاملين، وانتظام الحماية والانضباط، وربط الإسلام الحوافز بالعمل لقوله تعالى: ﴿إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا ۗ﴾ (سورة الكهف، الآية: 30). ونجد أن الإسلام يعتمد على أسلوب الثواب والعقاب، وأن المعيار في ذلك كما ورد في قوله تعالى: ﴿قَالَ أَمَا مَنْ ظَلَمَ فَسَوْفَ نُعَذِّبُهُ، ثُمَّ نُرِدُّ إِلَىٰ رَبِّهِ فَيُعَذِّبُهُ عَذَابًا نُكْرًا ۗ﴾ (سورة الكهف، الآية: 87 - 88). كما حث الإسلام على تقديم كافة الخدمات الاجتماعية للعاملين، محققة كفايات حاجات العامل المختلفة النفسية والروحية والمادية وغيرها، حيث يقول صلى الله عليه وسلم: "من كان لنا عاملا ولم يكن له سكن فليتخذ مسكنا، ومن لم يكن له زوج فليتخذ زوجا، ومن لم يجد خادما فليتخذ خادما، ومن لم يجد دابة فليتخذ دابة، ومن اتخذ غير ذلك فهو غال أو سارق" (الألباني، 1409هـ، رقم الحديث: 2552: 568).

3- التدريب وتنمية المهارات: أكد الإسلام على ضرورة تنمية المهارات الذهنية وحث على التعلم والتدريب، فقال تعالى: ﴿وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا ۗ﴾ (طه: 114).

4- القيادة: يعتبر الإسلام أن القيادة متغير مهم في دفع العملية التنظيمية والإدارية، وتحفيز العاملين، وتحقيق رضاهم، لذا حث رسولنا الكريم على ممارسة القيادة في أبسط الأمور وذلك لقوله - ﷺ - "إذا كان ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم" (الألباني، 1409هـ، رقم الحديث: 2273، ص 495).

5- الشورى: يقول سبحانه وتعالى ﴿ وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ ﴾ (الشورى: 38)، فالشورى أحد مبادئ الإسلام في القيادة، وهي حث صريح

لحث المنظمات والإدارات العليا على مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وأن يكون القرار بشكل شورى، مما ينعكس على توافقهم في العمل، ورضاهم. وتأخذ الإدارة في الإسلام بمبدأ الشورى والمشاركة احتراماً لكرامة العامل، وقدراته، وأهميته؛ وهذا الأمر من شأنه تحسين نوعية القرارات، ورفع الروح المعنوية، وكلاهما ينعكس على رضا الموظف عن عمله (شرفي، 2012م، ص 28).

6- العلاقات الإنسانية: اهتم الإسلام بعلاقة الموظف بزملائه، وعلاقة الموظف بمرؤوسيه، حيث يقوم المبدأ الإسلامي في العلاقات الإنسانية على الصدق، والتعاون، والمشاركة الفعالة، والعدل، والمساواة، وتكافؤ الفرص، وحسن التعامل مع الآخرين، ونشر ثقافة الألفة والمحبة والحوار. وجاء في سورة الحجرات قول الله تعالى: ﴿ إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾ (الحجرات: 10).

7- مبدأ الدافعية: أكد الإسلام على أن هناك عناصر تحقق دافعية الموظف نحو عمله، وهي الإيمان، وطبيعة العمل، وبيئة العمل، والإنتاجية، والعائد المناسب وجميعها تعد حاجات هامة لتحقيق الرضا الوظيفي، واعتبر الإسلام الرضا بأنه فناعة الفرد بعمله (العتيبي، 2009م، ص 24).

خامساً: خصائص الرضا الوظيفي.

تتعدد خصائص الرضا الوظيفي؛ نظراً لتعدد المفاهيم والمتغيرات المرتبطة بالرضا الوظيفي، واختلاف الرضا الوظيفي بين منظمات الأعمال، وطرق القياس المعتمدة، وأشار اسليم (2012م، ص ص 43-44) إلى مجموعة من خصائص الرضا الوظيفي كان أهمها:-

1- تعدد مفاهيم وطرق قياس الرضا الوظيفي: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي؛ وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي؛ فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة، وتختلف من وقت إلى آخر، وقد انعكس هذا على تنوع طرق القياس المستخدم.

3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه، ومع بيئة العمل، وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات؛ ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له، وزيادة الفاعلية في الأداء والانتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته، أي أن قناعة الموظف بما لديه من حوافز وأجور ورواتب وظروف عمل تتعكس على حالة الرضا الوظيفي لديه. كذلك فإن مستوى طموح العاملين يؤثر في طرق قياس الرضا الوظيفي.

5- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يُعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة، المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإرادته، ويستند بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي، أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية، وعلى الأسلوب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى الغايات.

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى: رضا الفرد عن عنصر معين داخل العمل لا يمثل ذلك دليلاً كافياً على رضاه عن العناصر الأخرى؛ كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير لدى الآخرين، وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم، وطموحهم وأهدافهم.

ويرى الباحث بأن هذه العناصر تشكل عوامل تساعد في تحديد طرق قياس الرضا الوظيفي، وجدير بالذكر أن الباحث أخذ هذه المعايير بعين الاعتبار عند تصميم استبانة الرضا الوظيفي.

سادساً: عناصر الرضا الوظيفي.

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل التي تهتم بحالة العاملين النفسية والمادية، وتؤثر السياسة المتبعة وما تقدمه الإدارة من إمكانيات وحوافز مادية ومعنوية على أدائهم. ولقد عرض الباحث النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي من أجل الوقوف على العناصر المؤثرة فيه، والتي تحقق رضا الأفراد عن أعمالهم.

وتوجد عوامل ترتبط بطبيعة ظروف العمل مثل الاستقرار، والأمان، وتحديد المسؤوليات، والقدرة على الإنجاز، وكفاية الرواتب، وعدم تعارض المهام مع عدم توتر علاقات الفرد بالآخرين، كما تبين أهمية الثقة الممنوحة من الرؤساء نحو العاملين تعد عاملاً من عوامل تحقيق الرضا الوظيفي (Straiter, 2005, p. 233).

وعناصر الرضا الوظيفي هي مجموعة العوامل المؤثرة على رضا الفرد عن وظيفته، وتقسم الى ثلاثة أنواع: عوامل شخصية، وعوامل تنظيمية، وعوامل بيئية، وقام الباحث بالاطلاع على آراء علماء الإدارة وبعض الباحثين لتحديد وتوضيح هذه العوامل وجاءت هذه العوامل كما وردت عند على النحو الآتي (غواش، 2008م، ص ص 13 - 16)؛ و(شاويش، 2005م، ص 113)؛ و(عبد الباقي، 2003م، ص 214)؛ و(عباس، 2003م، ص ص 177 - 178)؛ و(ماهر، 2002م، ص ص 242 - 243):-

1 - عوامل شخصية: وهي عوامل تتعلق بقدرات ومهارات العاملين أنفسهم، والتي يمكن قياسها ومعرفتها عن طريق تحليل السمات والخصائص المميزة لمجتمع العاملين مثل الجنس، والعمر، ودرجة التعليم، والمركز الوظيفي، وسنوات الخبرة.

حيث تفيد الأدبيات الإدارية بأن هناك علاقة بين العمر ودرجات الرضا الوظيفي، ولمراعاة عامل العمر؛ فإنه يجب أن يقابل كل سنة إضافية في العمل زيادة في العائد المادي والمعنوي متمثلاً في الراتب والتقدم الوظيفي، وزيادة في القيمة التي يحظى بها الموظف، والتقدير الذاتي والتقدير من قبل الآخرين في الوظيفة، وتغيير في طبيعة العمل، وطبيعة مهامه الموكلة للموظف من حيث المرونة والتناسب مع العمر الوظيفي.

أما بالنسبة لعامل درجة التعليم فإن العامل الأكثر تعليماً يكون أقل رضا عن العمل من العامل الأقل تعليماً، وربما يرجع السبب في ذلك الى أن طموحات الفرد الأكثر تعليماً مرتفعة، والأفراد الذين يقارن نفسه بهم يحتلون وظائف مختلفة، وهي بالعادة مرتفعة إدارياً، وهذا قد لا يجده في عمله؛ وبالتالي تقل درجة رضاه مقارنة بالعامل الأقل تعليماً، والذي يكون في العادة قانعاً بعمله راضياً عنه.

وبالنسبة للوظيفة التي يشغلها الفرد، فلها تأثير على الرضا الوظيفي، فأصحاب المراكز الإدارية المرتفعة غالباً ما يكون رضاهم أعلى من العاملين الأقل في المستوى الإداري. كذلك فإن تمتع الوظيفة بالسلامة والأمان والمزايا والحوافز لها تأثير في درجات الرضا الوظيفي.

2 - عوامل تنظيمية: وهي عوامل تتعلق بالتنظيم ذاته، وما يسود هذا التنظيم من أوضاع أو علاقات ترتبط بالوظيفة والموظف، ومن هذه أهم هذه العوامل ما يلي:-

أ. **الرضا عن الوظيفة:** وتتضمن إتاحة فرصة لإبراز مهارات وقدرات الفرد، وإتاحة فرصة للمبادرة والابتكار، وتتيح الوظيفة الفرصة للمكانة الاجتماعية المناسبة، ويمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل.

ب. **الرضا عن الأجور والرواتب:** حيث يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل.

ج. **الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف:** ادراك الفرد لمدى وجودة الإشراف الواقع عليه تؤثر في درجة رضاه، والأمر هنا يعتمد على ادراك الفرد، ووجهة نظره حول عدالة المشرف، واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمايته لهم.

د. **الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي:** حيث إن المنظمة تتيح للأفراد فرصاً للنمو والترقية وفقاً للكفاءة والأداء، ووجود سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي. إذ أن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

هـ. الرضا عن مجموعة العمل وطبيعة العلاقات الإنسانية: ويتضمن الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة، وتقارب درجة الثقافة، والناحية العلمية والفكرية للمجموعة؛ حيث تتبع منظمات الأعمال العديد من السبل لتكوين فرق العمل، وتحسين العلاقات الإنسانية الرأسية والأفقية.

و. الظروف المادية للعمل: وتتضمن ظروف العمل عوامل متعددة أهمها التهوية، والإضاءة، والرطوبة، والحرارة والضوضاء، إذ تؤثر جميعها على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل.

3 - عوامل بيئية: وهي عوامل ترتبط بالبيئة، وتأثيرها التنظيمي على الموظف، بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته، ومن أهم هذه العوامل ما يأتي:-

أ. الانتماء الاجتماعي: قدرة الموظف للتكيف مع وظيفته واندماجه فيها يعد أحد العوامل المحددة لرضاه الوظيفي، وإن الانتماءات الديموغرافية لبعض العاملين (ريف ومدينة) كان لها أثر واضح على درجة تكيفهم، واندماجهم في العمل، بمعنى أن الإطار البيئي والثقافي للموظف، وظروف نشأته لهما أثر على التجاوب السلوكي، والعاطفي للموظف تجاه وظيفته.

ب. نظرة المجتمع المحلي للموظف: ويقصد بنظرة المجتمع درجة التقدير لمهنته، ومدى تقديره لدوره وما يسود هذا المجتمع بمؤسساته ونظمه من أوضاع وقيم، وكل ذلك ينعكس تأثيره إيجاباً وسلباً على اندماج الموظف وتكيفه وتكامل وظيفته.

ج. الرضا العام عن الحياة: يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم والغير راضين عن نمط حياتهم العائلية، والزوجية والاجتماعية، فإنهم عادة ما ينقلون هذا الشعور إلى عملهم.

سابعاً: مؤشرات الرضا وعدم الرضا الوظيفي.

هناك بعض المؤشرات المتعلقة برضا العاملين الوظيفي، كما أن هناك مؤشرات نحو عدم الرضا الوظيفي، وفيما يلي توضيح لتلك المؤشرات:-

(1): مؤشرات الرضا الوظيفي: أشار فلييه وعبد الحميد (2005م، ص 120) إلى وجود مجموعة من المؤشرات الدالة على وجود رضا وظيفي لدى العاملين تمثلت هذه المؤشرات بالآتي:-

- أ. الانتاجية المرتفعة.
- ب. اختفاء الاشاعات.
- ج. انخفاض نسبة منازعات العمل.
- د. قلة الغياب.
- هـ. انخفاض درجة مقاومة التغيير.
- و. انخفاض معدل دوران العمل.
- ز. قلة الشكوى من جانب العاملين.

(2): مؤشرات عدم الرضا الوظيفي: يرى الدوسري (2013م، ص 52) أن أهم مؤشرات عدم

الرضا الوظيفي تتمثل فيما يلي:-

- أ. ارتفاع معدل الغياب.
- ب. ارتفاع معدلات دوران العمل.
- ج. التمارض.
- د. الشكاوى والاضراب عن العمل.
- هـ. انخفاض الانتاجية، واللامبالاة.

وبالنظر الى المؤشرات السابقة للرضا الوظيفي أو عدمه، يتضح مدى أهمية الرضا في العمل ومدى تأثيره على سير العمل بالشكل المرجو، كما يرى الباحث أن هناك العديد من المظاهر لعدم الرضا، والتي تسعى أي منظمة لتفاديها ومنها: قلة الانتاج، وكثرة الحوادث والأخطاء الفنية، بالإضافة الى اللامبالاة والتكاسل والشعور بالاكنتاب، كما قد يؤدي عدم الشعور بالرضا إلى التمرد وأحداث الشغب، مما ينعكس سلباً على عمل المنظمة، ومن هنا يظهر الفرق شاسعاً بين المنظمة التي يتمتع عاملوها بالرضا الوظيفي، والمنظمة التي لا يشعر موظفوها بهذا الرضا. وبالتالي يرى الباحث أنه على الرغم من قدم موضوع الرضا الوظيفي إلا أنه من المتغيرات الحيوية، وعلى المنظمة الاهتمام بقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين بصورة مستمرة لضمان سير العمل.

ثامناً: كيفية حدوث الرضا الوظيفي.

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة، وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف؛ ومن ثم فإن بلوغهم هذه الأهداف سيجعلهم أكثر رضاً عما هم عليه، أي أن الأداء سيؤدي للرضا، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها، والعوامل التي تسبقه، وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد أن تلك العوامل تنتظم في نسق من التفاعلات تتم على النحو التالي (فرج، 2002م، ص 220):-

- أ. **الحاجات:** لكل فرد حاجات يريد أن يعمل على إشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الشباع اتاحة.
- ب. **الدافعية:** تولد الحاجات قدراً من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع اشباع تلك الحاجات من خلالها.
- ج. **الأداء:** تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد؛ وبوجه خاص في عمله، اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجاته، وتحقيق أهدافه.
- د. **الاشباع:** يؤدي الأداء الفعال إلى اشباع حاجات الفرد، وتحقيق أهدافه.
- هـ. **الرضا:** إن بلوغ مرحلة اشباع الحاجات من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضياً عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته.

ويرى الباحث أن هذا النسق يعمل بديناميكية لا يمكن التحكم فيها، كون الحاجات من الجوانب المتعلقة بفطرة الإنسان وتحركه نحو أداء مهام محددة لإشباعها، وما قد يؤثر في ذلك أهداف الفرد التي يتوقع تحقيقها، ويسعى لأجلها، فإن كانت تلك الأهداف متوافقة مع خصائصه وقدراته، فإنه على الأغلب سيحققها.

تاسعاً: أساليب قياس الرضا الوظيفي.

يرى (رونالد ريجيو، 1999م، ص 269) بأن أسلوب قياس الرضا الوظيفي يجب أن يعتمد على أسلوب التقرير الذاتي مثل المقابلات الفردية، والمقابلات الجماعية، ومقاييس التقدير، والاستبانات، ويبرر رونالد ريجيو ضرورة الاعتماد على التقرير الذاتي من أجل المحافظة على السرية. وبناءً على ذلك فإن قياس الرضا الوظيفي يجب أن يتضمن أبعاد متعددة، تحددتها الجهة

المعنية بعملية القياس من خلال طبيعة الفئة المستهدفة، وأنظمة العمل لديهم، وطبيعة مؤسساتهم.

ويمكن قياس الرضا الوظيفي الإجمالي كمتوسط للرضا عن كل بعد من الأبعاد السابقة، وباستخدام هذا الأسلوب يمكن للباحث أن يقيم درجات الرضا الوظيفي على الأبعاد الفرعية، والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، وهذا ما اعتمده الباحث في دراسته الحالية، حيث تم قياس الرضا الوظيفي من خلال أربعة مجالات رئيسية؛ وبناءً على استجابات العاملين بمجموعة الاتصالات الفلسطينية تم إصدار الأحكام حول درجة الرضا الوظيفي لديهم، وتُعتبر عملية قياس وتحليل الرضا الوظيفي في المنظمات من العمليات الهامة والمطلوبة لتغيير الاتجاهات، حيث أنها تُوفر للمديرين الأفكار والمجالات الممكنة لتغيير هذه الاتجاهات، ففي حالة معرفة وجود اتجاهات سلبية للعاملين نحو الأجور أو الترقية، يمكن تطوير سياسة الأجور والترقيات بالمنظمة لتغيير هذه الاتجاهات.

واتفق كل من (البدراني، 2006م، ص ص 41 - 42) و(عبد الباقي، 2003م، ص 235) على أن نماذج وأساليب قياس الرضا الوظيفي تنقسم إلى:

1- المقاييس الموضوعية: هذا النوع يقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه. ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد ولكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير إلى أساليب العلاج الممكنة.

2- المقاييس الذاتية: ويقاس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل، أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم. وهذا النوع من المقاييس يعتبر أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا.

أ. مقياس رسم الوجه، وهو من أقدم الأساليب: وتقوم على أساس أخذ صوراً ورسوم لوجوه العاملين فرداً فرداً، ثم التعرف إلى بعض المشاعر من خلالها حول العمل وسياساته وإعطاء

أرقام ونسب لهذه المشاعر، وما يعاب على هذه الطريقة أنها تعطي نتائج غير دقيقة، ويختلط الرضا الوظيفي بالرضا العام لدى العاملين.

ب. طريقة الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين: وهي من الطرق التي تستخدمها بعض المؤسسات والمنظمات الكبيرة، حيث إن سلوك الموظف يعكس مستوى رضاه، فإن كان مهذباً للموارد، وغير مكترث بتطوير نفسه ومهاراته يكون شعوره متديناً.

ج. طريقة المقابلات الشخصية: تستخدم المقابلات في قياس اتجاهات الناس في العمل، اتجاهاتهم إزاء نظام الحوافز مثلاً أو أساليب الإشراف أو تحديث التجهيزات المستخدمة في العمل، أو استخدام الحاسب الآلي، لكن هذا يتطلب توافر عنصرين هامين، أما الأول فهو توافر مدراء مدربين علي إجراء المقابلات، وأما الثاني فهو التخطيط المسبق الجيد للمقابلة من حيث أسلوب بدئها وأساليب صياغة الأسئلة وتوجيهها، وأسلوب إنهاء المقابلة، والمهم هنا أن تنجح المقابلة فعلاً في قياس صحيح وموضوعي لاتجاهات العاملين (مصطفى، 2005م، ص 131). ويوجد نوعين من المقابلات ذكرها كل من المرسي وإدريس (2005م، ص 104) على النحو التالي:

- المقابلات المتعمقة: والتي تستخدم في دراسة وتفسير السلوك الإنساني في جميع البيانات اللازمة حول هذا السلوك ومظاهره المختلفة، سواء كانت مقابلات فردية أو مقابلات جماعية وهي ممكن أن تتكون من فرد واحد أو مجموعة صغيرة من الأفراد ويطلق على هذه المقابلات الطريقة النوعية في جمع البيانات.
- المقابلة الجماعية المتعمقة: وتعتمد هذه الطريقة على التفاعل بين أفراد والمناقشة الجماعية حول - الجماعة الذي قد يصل عددهم من (5 - 10) موضوع معين هو محل اهتمام كل فرد في الجماعة، يتم تشجيعه للمناقشة والتعبير عن رأيه أو التفاعل مع الآخرين وهي تشبه المقابلة الفردية غير الموجهة ولكن هنا يلعب رئيس الجلسة دور أكثر ايجابية من المقابل.

د. طريقة تحليل الظواهر وتتميز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف إلى الاستمرار في عمله أو تركه، ويعاب عليها إغفال بعض الظواهر التي لا يمكن قياسها كأثر سلوكي كالدافعية.

هـ. طريقة قوائم الاستقصاء وتعتمد هذه الطريقة على إجابات المفحوصين على استقصاءات أعدت بدقة لقياس الرضا الوظيفي ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي مقياس تكساس لقياس الرضا الوظيفي، ومقياس مينيسوتا للرضا، ومقياس وصف المهنة لسميث وآخرون.

ويلاحظ الباحث أن هناك العديد من الدراسات استخدمت مقياس مينيسوتا للرضا، ومقياس وصف المهنة لسميث، كذلك انتشر في الآونة الأخيرة مقياس لوري ولوب حيث يعتمد هذا المقياس على مقياس بريفيد روث، واستخدمت هذه المقاييس في بيانات مختلفة وتم التحقق من صدقها وثبات نتائجها. حيث أعد استبيان مينيسوتا للرضا الوظيفي كل من فاييس وداويس وإنجلاند ولوفكسيت (Weiss, Dawis, England, & Lofquest)، وهو مقياس تقدير يطلب من العاملين أن يحددوا مستويات رضاهم أو عدمه لعشرين جانب من جوانب المهنة بما في ذلك: كفاءة الإشراف، وظروف العمل، وفرص التقدم، وتنوع الواجبات، ومستوى المسؤولية؛ ويتراوح بين راضٍ جداً إلى غير راضٍ جداً.

أما استبانة وصف المهنة اعداد سميث وآخرون (Smith et. al, 1969)، فهي صيغة مختصرة من استبانة مينيسوتا ويتضمن خمسة جوانب فقط؛ وهي: المهنة ذاتها، والإشراف، والراتب، والزملاء، والترقية (رونالد ريجيو، 1999م، ص ص 270 - 271).

عاشراً: بعض الإرشادات لتحسين مستوى الرضا عن العمل.

بعد مناقشة النواتج السلبية لعدم الرضا، فإنه من المنطقي أن تحاول المنظمة الاهتمام بزيادة رضا الأفراد عن عملهم، وأن تحاول تجنب عدم رضاهم عن العمل، وبالرغم من أن عدم رضا الأفراد قد لا يكون بالضرورة سبباً في تحديد أداء الفرد، إلا أن هذا لا يمنع من محاولة زيادة الرضا عن العمل، على الأقل لكي نزيد من شعور الأفراد بالسعادة في عملهم، لأن الرضا عن العمل هو غاية في حد ذاته (حسن، 2001م، ص 180). ومن بين الوسائل التي يمكن استخدامها في هذا المجال ما يلي:

1. العدالة في الأجور والمكافآت: حينما يعتقد الناس أنهم يحصلون على أجور ومكافآت غير عادلة، فإن ذلك من شأنه أن يخلق لديهم إحساس بعدم الرضا، لذلك لا بد أن تحرص

المؤسسة على بناء نظام للأجور والمزايا الإضافية، يستشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة. ويرى البعض وفقاً لما يذكر (حسن، 2001م، ص 181) أنه عندما يشعر الفرد بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت ومزايا وعدالة الإجراءات التي طبقت لتحديد ما يستحقه، وعندما نترك له بعض الحرية في تحديد ما يرغبه من نوعية المكافآت أو المزايا فإن الفرد يشعر بالرضا عن عمله.

2. تحسين نوعية وجوده الإشراف: فعندما تكون العلاقة بين المشرف والأفراد علاقة طيبة، يسودها الاحترام، ويراعى فيها المصالح المشتركة، وتكون هناك خطوط اتصال مفتوحة بين المشرف ومرؤوسيه، يزيد رضا الأفراد عن العمل.

3. تحقيق اللامركزية في سيطرة القوة التنظيمية: وتعني اللامركزية إعطاء الحق لأفراد متعددين لاتخاذ القرارات، فعندما توزع سلطة اتخاذ القرارات، ويسمح للأفراد بالمشاركة بحرية في اتخاذ القرارات فإن هذا يزيد من شعورهم بالرضا، ويرجع هذا لشعورهم أو لاعتقادهم بأنهم يستطيعون التأثير على المنظمة.

خلاصة المبحث الثاني.

حظي موضوع الرضا الوظيفي بأهمية بالغة؛ لأنه ينعكس على أداء ونتاجية العاملين، ولقد واجهت منظمات الأعمال صعوبات وتحديات متعددة لقياس الرضا الوظيفي، وتحسينه، لأنه يرتبط بالعديد من العوامل، منها يعود لطبيعة وخصائص العمل، ومنها يعود إلى طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، ومنها يرجع إلى أنظمة الأجور والرواتب والحوافز والترقيات، وشعور الموظف بالرضا الوظيفي نسبياً ومتغيراً، حيث إنه لا يمكن الوصول إلى درجة الكمال في الرضا الوظيفي، ولا يمكن أن يستقر مستوى الرضا الوظيفي عند حد معين، لأن العوامل المؤثرة فيه متغيرة ومتداخلة، لذا يعد الرضا الوظيفي موضوعاً قديماً حديثاً، ودراسة الرضا الوظيفي في منظمات الأعمال يختلف عن المنظمات الحكومية، لكن تحقيق الرضا الوظيفي من عوامل نجاح المنظمات على اختلاف أنواعها.

المبحث الثالث: مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

تعد مجموعة الاتصالات الفلسطينية من كبرى الشركات المزودة لخدمات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، وفيما يلي يعرض الباحث بعض المعلومات المتعلقة بمجموعة الاتصالات الفلسطينية
-:(<http://www.paltelgroup.ps/#about>)-

أولاً: النشأة والتطور.

بدأت مجموعة الاتصالات عملياتها في فلسطين في عام (1997م) مع شركة الاتصالات الفلسطينية، وشركة (Shareholding) العامة. وتقدم المجموعة حالة الخدمات الفنية إلى المستخدم النهائي الفلسطيني، ومجموعة متنوعة من الخدمات تشمل: الخدمات المحلية والدولية الهاتف الثابت، والإنترنت، واتصالات البيانات، خدمات الهاتف النقال وخدمات الجيل النص. وقد تمكن الفريق من تحقيق أعلى معايير الخدمات (Telecommunication) من خلال الاستثمار بحكمة في التقنيات الحديثة، والبنية التحتية للاتصالات، وتنمية الموارد البشرية. مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية المجتمعية، الذراع التنموي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية.

ثانياً: شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

تضم مجموعة الاتصالات الفلسطينية الشركات التالية:-

- 1- شركة الاتصالات الفلسطينية (بالنل) التي تقدم خدمات الخط الثابت وخدمات النفاذ للإنترنت وغيرها من الخدمات المضافة.
- 2- شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال) أول مشغل للهواتف الخلوية في فلسطين.
- 3- شركة حضارة للإستثمار التكنولوجي (حضارة) أكبر مزود لخدمات الإنترنت في فلسطين.
- 4- شركة ريتش لخدمات الاتصالات (ريتش) وهي أول مركز اتصال متخصص في فلسطين.
- 5- شركة بالميديا للخدمات الإعلامية متعددة الوسائط (بالميديا) الذراع الإعلامي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية.

وعلى الصعيد الخارجي، تمتلك مجموعة الاتصالات الفلسطينية (25.3%) من أسهم شركة فيتل (VTel) المسجلة في مركز دبي المالي العالمي (Dubai International Financial

(Centre) الذي يعتبر من أرفع المراكز المالية شأناً في المنطقة، حيث يعتبر تسجيل شركة فيتل القابضة أمراً مهماً لنمو الشركة وتحقيق أهدافها وتنفيذ خطة عملها. تساهم مجموعة الاتصالات الفلسطينية بنسبة مؤثرة في الناتج المحلي الإجمالي الفلسطيني، فيما يمثل سهم بالتل حوالي (33.04%) من إجمالي القيمة السوقية لبورصة فلسطين كما في نهاية أيلول من العام (2015). وقد نمت عائدات الشركة بشكل متزايد على مدار السنوات السابقة، وهذا بدوره وفر للمجموعة استقراراً مالياً مكنها من ضخ المزيد من الاستثمارات في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. إضافة لذلك، تعتبر مجموعة الاتصالات الأولى من حيث القدرة التوظيفية في القطاع الخاص الفلسطيني.

ثالثاً: الرؤية - مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

نلتزم بأن نبقي الخيار الأول لمشتركينا في خدمات الاتصالات، وذلك عبر التزامنا بقيمتنا وبمبادئنا، واتباعنا المعايير العليا في الممارسات الإدارية والعناية بالزبائن، وتوفير أفضل خدمات الاتصالات في فلسطين، لنحافظ على موقعنا كمجموعة اتصالات رائدة في المنطقة.

رابعاً: التطلعات ونظرة للمستقبل لمجموعة الاتصالات الفلسطينية.

تسعى مجموعة الاتصالات الفلسطينية إلى تحقيق مزيد من النجاح، والتقدم بما يضمن تطورها وتطوير قطاع الخدمات في فلسطين، وذلك من خلال ما يلي:-

- 1- تحقيق المزيد من النمو في ظل التطوير المستمر الذي تتبناه وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية في قطاع الاتصالات.
- 2- تعزيز الاستثمار في شبكات المجموعة من أجل إيصال خدمات الخط الثابت والخلوي والنت فائق السرعة خصوصاً في المناطق غير المخدومة.
- 3- الارتقاء المستمر بمستوى الخدمات وتقديم كل ما هو جديد من خدمات القيمة المضافة.

خامساً: أخلاقيات الأعمال في مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

تمارس مجموعة الاتصالات الفلسطينية أعمالها وفق إطار قانوني يسمح لها بتقديم كافة خدمات الاتصال والتكنولوجيا، وتتعاون مع شريحة كبيرة من مزودي خدمات الاتصال وتكنولوجيا

المعلومات، وتسعى جاهدة لكسب ثقة العملاء، وتحقق أخلاقيات الأعمال في كافة المهام التي تقوم بها، كما تتضمن برامج وخدمات مجموعة الاتصالات الفلسطينية قواعد للسلوك الأخلاقي للعاملين وللمجموعة بشكل عام، وتتيح المجموعة لشركاتها حرية تحديد مدونات للسلوك الأخلاقي.

وتؤدي المدونات الأخلاقية التي تعتمد عليها مجموعة الاتصالات الفلسطينية ضمن إطارها الداخلي عدة وظائف وأغراض من أبرزها: تحديد طبيعة السلوك الأخلاقي المرغوب والمتوقع من قبل المنظمة وموظفيها، تعريف المواطنين بأنماط السلوك الأخلاقي المتوقع منهم، الترويج للمعايير المهنية والأخلاقية للسلوك داخل وخارج المنظمة، تحديد السلوك المهني المثالي في إطار واضح بدلاً من تركه للاجتهادات الشخصية، الحفاظ على الثقة المتبادلة بين المنظمة، والمستفيدين من خدماتها والمجتمع بشكل عام، تنمية اهتمام العاملين بالجوانب والمشكلات الأخلاقية كقضية مهمة، وتجنبيهم سوء التصرف غير الأخلاقي ومنحهم القدرة على مواجهة المآزق والمواقف غير الأخلاقية بثقة، إحداث الموازنة بين الجوانب الأخلاقية والجوانب المادية/ الاقتصادية.

ومن وظائفها أيضاً حماية العاملين من ضغوط الرؤساء وتعليماتهم غير النظامية كمصدر للسلوك غير الأخلاقي، وحماية سمعة المنظمة وصورتها أمام جمهور المستفيدين، وتخفيف حدة الصراعات داخل المنظمات الإدارية وتحويل المناخ التنظيمي إلى مناخ تعاوني وإنساني مثمر، وجعل البيئة الوظيفية أكثر شفافية ونزاهة، إضافة لتحويل الإدارة إلى مهنة من خلال ما تضعه من قواعد لحماية سمعة المهنة الإدارية كقواعد تنظم الاختيار والتعيين والترقية والتعامل مع العملاء ونحو ذلك.

سادساً: الرضا الوظيفي في مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

يصعب على أي باحث الوقوف على الرضا الوظيفي في منظمة أو شركة من خلال الجوانب النظرية، فهو بحاجة إلى قياس وتحليل للعوامل التي تحققه، وفي هذا الإطار قام الباحثة بإجراء بعض المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي، وتوصل إلى أن الإدارة العليا لمجموعة الاتصالات الفلسطينية تضع تحقيق الرضا الوظيفي كأحد أهم أهدافها لقناعته بأن تحقيق الرضا الوظيفي يعزز أداء العاملين ونتاجيتهم، ويتم هذا من خلال آليات وسبل تبدأ بالتوجه نحو

العاملين، ومشورتهم حول سياسات العمل وإجراءاته، وتعمل على تحسين العلاقات الإنسانية داخل الشركة من خلال إقامة فرق عمل، وتخطيط العمل الإداري والعمل التنظيمي بما يتفق مع متطلبات الرضا الوظيفي، كما وتهتم بمجال الأجور والرواتب، والحوافز والمكافآت، ويوجد نظام ترقيات عادل، ويتم تغييره من حين لآخر ليتوافق مع طبيعة العمل في المنظمات الخاصة.

خلاصة المبحث الثالث.

تعد مجموعة الاتصالات الفلسطينية من الشركات الرائدة في قطاع منظمات الأعمال وقطاع الخدمات في فلسطين، حيث تقدم خدمات متكاملة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والانترنت، كذلك فإنها تسعى للرفي بنظمها الإدارية والتنظيمية، وتولي أخلاقيات الأعمال اهتماماً بالغاً في مجالات عدة خاصة في مجال الأخلاقيات الشخصية، ومجال تنظيم سياساتها وإجراءات العمل فيها، ويوجد لديها معايير محددة لتعيين الموظفين واختيارهم وفقاً لمنظومة أخلاقية مخطط لها، كذلك فإنها تسعى من خلال التدريب والتطوير إلى تعزيز الممارسات الأخلاقية داخلها، ولديها إيمان بأهمية أخلاقيات الأعمال في تحقيق الأهداف الشخصية للعاملين، والأهداف الاستراتيجية لشركاتها.

كذلك فإن اهتمامها بالعنصر البشري انعكس على رضا العاملين لديها، حيث يوجد اهتمام بالغ بنظام الأجور والرواتب، والحوافز والترقيات، كذلك فإنها تسعى من خلال الأنظمة الإدارية لديها، والقيادات إلى تحسين العلاقات الإنسانية داخل أفرع الشركات، لاسيما وأنها تتبع مبادئ الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، وتجاه المجتمع المحلي، كما أنها تحمل على عاتقها تحسين الرضا الوظيفي بشتى السبل والوسائل من خلال مواكبة تطورات العمل.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الدراسات السابقة

مقدمة:

يتناول الفصل الثالث الجهود والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، حيث قسم الباحث الدراسات السابقة إلى محورين، وعرضت الدراسات السابقة وفق تسلسل زمني من الأحدث إلى الأقدم، وتم التعقيب عليها.

المحور الأول: الدراسات التي تناولت أخلاقيات الأعمال.

دراسة العمودي (2015م) بعنوان: أخلاقيات الأعمال وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المدراء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (43) من مدراء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية ورقلة بالجزائر، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة تتضمن محور أخلاقيات الأعمال ومحور المسؤولية الاجتماعية.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى اخلاقيات الأعمال جاءت متوسطة، وأن المسؤولية الاجتماعية مرتفعة، وتبين وجود علاقة بين أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ولم تظهر فروق تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والمستوى التعليمي.

وأوصت الدراسة بضرورة التزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بقواعد أخلاقيات العمل والعمل على استقطاب العاملين ذوي الأخلاقيات الجيدة.

دراسة جواهر (2015م) بعنوان: أخلاقيات العمل وعلاقتها بأمن ونظم المعلومات في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين أخلاقيات العمل وأمن ونظم المعلومات في كبرى جامعات قطاع غزة، وهي: الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى، ولتحقيق

الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الأساسية عبارة عن استبانة تتكون من (62) فقرة، طبقت على عينة بلغت (87) موظفاً وموظفة تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل لجميع العاملين بأمن ونظم المعلومات في الجامعات المستهدفة.

أسفرت النتائج أن مستوى أمن المعلومات جاء بنسبة متوسطة، كما تبين أن مستوى أخلاقيات العمل جاء بنسب متوسطة، وتبين أن هناك علاقة بين أمن ونظم المعلومات وأخلاقيات العمل في الجامعات الفلسطينية، وكانت العلاقة طردية موجبة، بين الدرجة الكلية لأمن ونظم المعلومات، وبين الدرجة الكلية لأخلاقيات العمل، وأبعاد أخلاقيات العمل.

وأوصت الدراسة بترسيخ المبادئ الأخلاقية في الجامعات الفلسطينية، من خلال إعداد مدونات للسلوك الأخلاقي، وتفعيل مبدأ الثواب والعقاب فيما يخص الجوانب الأخلاقية.

دراسة الزيناتي (2014م) بعنوان: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية "مجمع الشفاء الطبي نموذجاً".

هدفت الدراسة التعرف إلى دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الفلسطينية بالتطبيق على مجمع الشفاء الطبي، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أدوات الراسة عبارة عن استبانة تتكون من مجال أخلاقيات المهنة، ومجال مستوى المسؤولية الاجتماعية، طبقت على جميع المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي، وبلغت العينة الفعلية نحو (152) موظف وموظفة.

وخلصت الدراسة إلى أن بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا حظي على المرتبة الأولى، تلا ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة، وجاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية على المرتبة الأولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلا ذلك واقع المسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة، وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الرابعة، وتبين وجود علاقة ارتباطية بين ممارسة أخلاقيات المهنة في مجمع الشفاء الطبي، وبين مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى الموظفين.

وأوصت الدراسة بالاهتمام بمقررات أخلاقيات المهن في الجامعات الفلسطينية، وأن تتبع المستشفى مدونات للسلوك الأخلاقي، ومحاسبة التجاوزات الأخلاقية بشتى الوسائل والسبل.

دراسة الزعبي (2013م) بعنوان: مستوى ممارسة أخلاقيات العمل وأثره على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية.

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى ممارسة أخلاقيات العمل وأثره على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية، وتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين نحو ممارسة أخلاقيات العمل من جهة ونحو مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري من جهة أخرى تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية، كما سعت الدراسة التعرف إلى أثر ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري لدى شاغلي المواقع الإدارية العليا والوسطى في مراكز شركات التأمين الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (287) موظفاً في المواقع الإدارية العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية.

وقد أظهرت النتائج أن هناك مستوى عالٍ لممارسة أخلاقيات العمل بأبعاده لدى العاملين في المواقع الإدارية العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية، ووجود مستوى متوسط لفاعلية اتخاذ القرار الإداري، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل لدى العاملين في المواقع الإدارية العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية المتمثلة في كل من الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، حجم الشركة، وعدم وجود فروق لمستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، حجم الشركة، بينما ظهرت فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وتبين وجود أثر هام لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية.

وأوصت الدراسة بالعمل على إنشاء نظام واضح داخل شركات التأمين الأردنية لتقديم الحوافز ومنح المكافآت والعلاوات بشكل عادل للجميع دون استثناء لأن ذلك يحفز الممارسات الأخلاقية الإيجابية للعاملين.

دراسة هواري (2013م) بعنوان: دور أخلاقيات الأعمال في الرفع من تنافسية المؤسسة
دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية.

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق القدرة التنافسية وذلك من خلال استقصاء آراء المبحوثين من المديرين العاملين في الإدارات العليا في الشركات الصناعية الجزائرية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (65) مديرا يعملون في الإدارات العليا بالشركات الصناعية الجزائرية، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة.

وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو إحصائية لأخلاقيات الأعمال الاستقلالية والموضوعية، والأمانة والاستقامة، والنزاهة والشفافية على تحقيق القدرة التنافسية وتخفيض التكلفة، والابتكار والتجديد في الشركات الصناعية الجزائرية. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية والمسؤولية نحو البيئة، والمسؤولية نحو المستهلكين، والمسؤولية نحو المجتمع المحلي على تحقيق القدرة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد في الشركات الصناعية الجزائرية).

وأوصت الدراسة بوضع وتعزيز أخلاقيات الأعمال، وضرورة أن تقوم الشركات الصناعية الجزائرية بتحديد السياسات الأخلاقية وتوزيعها عبر الشركة، وتدريب العاملين فيها على تعزيز قدرتهم لمواجهة المشاكل الأخلاقية الصعبة.

دراسة محمود (2012م) بعنوان: أخلاقيات الوظيفة العامة وعلاقته ببعض العوامل الديموغرافية والوظيفية.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن علاقة أخلاقيات العمل الإداري ببعض العوامل الديموغرافية والوظيفية ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من (140) موظفاً في الوظائف الإدارية العليا والوسطى في المنظمات الصناعية بمدينة بنغازي، كما اعتمدت الدراسة على أسلوب الملاحظة والمقابلة.

وخلصت الدراسة إلى أن أخلاقيات الأعمال جاءت بمستوى متوسط وكانت أكثر المتغيرات تأثيراً في أخلاقيات الأعمال هي بالترتيب الجنس والمؤهل العمل والرضا عن العمل والمنافسة مع الآخرين فيما لم تؤثر المتغيرات الأخرى بأخلاقيات الأعمال.

وأوصت الدراسة بضرورة تحديد معايير أخلاقية للعمل الإداري والتأكد من السيرة الذاتية الحسنة عند اختيار المدراء.

دراسة سالي وآخرون (2012م) بعنوان: أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الأكاديمية "دراسة حالة جامعة ميتشيفن".

Sally et. al (2012) Business Ethics in Academic Institutions "A case study at Michigan University".

هدفت الدراسة للكشف عن أخلاقيات الأعمال في جامعة ميشغين من وجهة نظر الموظفين، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي، وكانت الأداة الأساسية عبارة عن استبانة من اعداد الباحثين، طبقت على عينة بلغت (296) موظفاً.

فأسفرت النتائج أن أخلاقيات الأعمال في الجامعة جاءت بنسب مرتفعة، وتبين أن أخلاقيات الأعمال تؤثر في جودة الخدمات، وأن تمتع الكوادر المهنية والأكاديمية، والإدارية بأخلاقيات الأعمال ينعكس على سمعة المؤسسة المحلية والدولية. وقام الباحثون بصياغة مسودة بعنوان "مدونات السلوك الأخلاقي بالجامعات والمعاهد".

وأوصت الدراسة بضرورة تدريب العاملين على الممارسات الأخلاقية، وصياغة مدونات أخلاقية تتفق مع طبيعة العمل الأكاديمي.

دراسة جبر (2011م) بعنوان: الأخلاقيات الإدارية وأثرها في الأداء المؤسسي.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أخلاقيات الإدارة وعلاقتها بالأداء المؤسسي بالتطبيق على سوق فلسطين للأوراق المالية، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الأداة الأساسية عبارة عن استبانة طبقت على جميع الشركات المساهمة في سوق فلسطين للأوراق المالية والبالغ عددهم (36) شركة.

فتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية موجبة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء المؤسسي لدى الشركات المساهمة في سوق فلسطين للأوراق المالية، وتبين أن مستوى الأخلاقيات الإدارية مرتفعاً، وأن الأداء المؤسسي جاء بنسب متفاوتة بين الشركات.

وأوصت الدراسة بضرورة وجود لوائح تنظم العمل في ضوء أخلاقيات العمل الإداري، وأن تبرز الشركات في تقاريرها مدى التزامها بأخلاقيات العمل الإداري.

دراسة المراتب (2011م) بعنوان: أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، وتألف مجتمع الدراسة من مندوبي المبيعات لمصانع الأدوية ومخازن الأدوية التي تتولى الاستيراد والتوزيع المحلي والعاملين في الصيدليات الخاصة وصيدليات المستشفيات في مدينة عمان، وتكونت عينة الدراسة من (285) من مندوبي المبيعات لمصانع الأدوية ورجال البيع في مخازن الأدوية والعاملين في الصيدليات داخل وخارج مستشفيات مدينة عمان، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة.

وخلصت الدراسة إلى أن مستوى أخلاقيات الأعمال لمنظمات بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع، وأن مستوى السلوك الأخلاقي رجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع، وأن مستوى أداء رجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع نسبياً كونه أقرب إلى الحد الأدنى لمستوى الأهمية مرتفع وفق مقياس ليكرت الخماسي، ووجود أثر مباشر ذي دلالة احصائية لأخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان، ووجود أثر مباشر ذي دلالة احصائية لأخلاقيات الأعمال للمنظمة على أداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في عمان، وعدم وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية للسلوك الأخلاقي لرجال البيع على أداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في عمان، ووجود أثر غير مباشر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال للمنظمة على أداء رجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان ومن خلال المتغير الوسيط السلوك الأخلاقي لرجال البيع.

وأوصت الدراسة بضرورة توخي الحذر في اعتماد مقاييس ذاتية لتقييم سلوك سلبي وإيجابي وأداء الباحثين ذاتهم، إذ من شأن ذلك أن يعطي نتائج غير دقيقة أو مضللة في بيئة تفتقر إلى الموضوعية أو الحيادية لارتباطها بثقافة وإدراك الأفراد.

دراسة بونماك (2008م) بعنوان: تأثير العوامل البشرية على الإجراءات الأمنية الفعالة في إطار قضايا أخلاقيات الأعمال.

Boonmak (2008): Influence of Human Factors on Information Security Measures Effectiveness under Ethic Issues.

تسعى الدراسة إلى الكشف عن تأثير العوامل البشرية على فعالية إجراءات الأمن على المعلومات، ودراسة ما إذا كانت مدونات الأخلاق يجب تطويرها لضمان وجود تدابير أمن المعلومات في المنظمات. ودرس الباحث أيضا مسألة مشاركة مديرو المستوى الأعلى في تطوير AITP و ACM (مدونات قواعد السلوك). وقد وضعت ثمانية فرضيات للتحقيق في العلاقات بين الخصائص الشخصية والأخلاقية ووضع مدونة لقواعد السلوك. وكان مجتمع الدراسة قد حدد بجميع الشركات المدرجة في البورصة، وكان مجتمع الدراسة هو ذاته العينة المختارة، واستخدم الباحث الإحصاء الوصفي واختبار مربع كاي لتحليل وتقييم البيانات التي تم جمعها من الاستبيانات.

فأكدت نتائج الدراسة بأن هناك تأثير للعوامل البشرية في فاعلية إجراءات أمن المعلومات، وتبين أن مدونات السلوك الأخلاقي لها تأثير في أمن المعلومات، كما تبين جميع الشركات تهتم بأمن المعلومات، وأن الإداريون يقومون بتدابير مختلفة لحماية المعلومات، ومن بين هذه التدابير صياغة مدونات السلوك الأخلاقي.

وأوصت الدراسة برفع مستوى الاهتمام بالأخلاقيات الإدارية، وربط هذه الأخلاق بمجالات أمن المعلومات داخل المؤسسات عبر مدونات أخلاقية مناسبة.

دراسة العنزي والعديم (2006م) بعنوان: إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقية المهنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية والمسئولية الإدارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

وتكونت عينة الدراسة من (268) من العاملين في الأجهزة الحكومية، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود عدم إدراك مجموعة من الموظفين لواجباتهم الوظيفية، وعدم حصولهم على حقوقهم الوظيفية، في حين يدرك بعض الموظفين المسؤولية المديرية الإدارية والاجتماعية، وكما توصلت إلى عدم الالتزام بالأخلاقيات الإدارية من قبل فئات كثيرة من الموظفين.

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تنقيف موظفي الخدمات العامة وتهيئتهم للالتزام الأخلاقيات الوظيفية، وتفعيل الدور الرقابي لديوان الخدمة المدنية، وهذا يتطلب عمل وإعداد برامج للأخلاقيات الوظيفية، والعمل على تطبيق القوانين وذلك لمحاسبة الموظفين الذين لا يلتزمون بهذه الأخلاقيات.

دراسة القريوي (2005م) أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية

هدفت الدراسة للتعرف إلى اتجاهات منسوبي الدوريات الامنية بمدينة الرياض نحو مستوى أخلاقيات العمل السائد في الدوريات الأمنية ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (320) من منتسبي الأجهزة الأمنية، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة.

وتوصلت الدراسة إلى أن ترتيب درجة توافر الأبعاد الرئيسية تنازلياً لأخلاقيات العمل في منسوبي الدوريات الأمنية في مدينة الرياض من وجهة نظر أفراد العينة كما يلي تحمل المسؤولية والقدوة الإدارية والمصلحة العامة والاداء والتعاون والرقابة الذاتية و الولاء، ولا يوجد اختلافات في آراء أفراد الدراسة تجاه أبعاد أخلاقيات العمل باختلاف العمر والراتب الشهري و الرتبة العسكرية وطبيعة العمل والحصول على الدورات، وأن هناك اختلافات في آراء أفراد الدراسة تجاه بعد أبعاد أخلاقيات العمل باختلاف المستوى التعليمي والحالة الاجتماعية وعدد سنوات الخدمة، وأهم العوامل تأثيراً على اتجاهات أفراد الدراسة نحو درجة الالتزام بالتعليمات والضوابط الوظيفية كالحالة الاجتماعي وتحمل المسؤولية والأداء.

وأوصت الدراسة بضرورة أن يعمل القادة في مجال الدوريات الامنية على الاهتمام بالجانب الشخصي لمنسوبي الدوريات والاهتمام بالاقترحات التي تقدمها فرق العمل ومحاولة وضعها موضع التنفيذ أملاً في تحسين جوانب تحمل الرقابة الذاتية والولاء.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي.

دراسة اليعقوبي (2016م) بعنوان: أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر: دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تأثير خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر، والتعرف إلى مستوى تصورات العاملين بشكل حر حول خصائص العمل ومستويات الدافعية والرضا الوظيفي لديهم، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (116) عاملاً عبر الإنترنت، وكانت أداة جمع البيانات عبارة عن استبانة.

خلصت الدراسة إلى ارتفاع تصورات العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة لخصائص العمل، وارتفاع مستوى الدافعية والرضا الوظيفي لديهم، وتبين وجود علاقة بين الدافعية وخصائص العمل، وبين الرضا الوظيفي وخصائص العمل، وتبين أن خصائص العمل تؤثر في الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام حاضنات تكنولوجيا المعلومات بالعمل الحر عبر الإنترنت وضرورة اهتمام الجامعات بتزويد طلاب تكنولوجيا المعلومات والحاسوب بالمهارات التقنية الحديثة اللازمة للعمل الحر عبر الإنترنت.

دراسة كويتا وبرنيديا (2016م) بعنوان: أثر العمل الحر على الرضا الوظيفي.

Cueto & Pruneda (2016): Job Satisfaction of Wage and Self-Employed workers. Do preferences make a difference?.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر العمل الحر على الرضا الوظيفي مع مقارنة مستويات الرضا الوظيفي بين العاملين بشكل حر والموظفين الذين يتقاضون رواتب منتظمة، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الأداة الأساسية عبارة عن استبانة وتم إجراء مسح شمل (24187) عامل في القطاع الخاص بأسبانيا.

خلصت الدراسة إلى أن تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر يختلف حسب تفضيل العاملين لنمط العمل، حيث أن العمل بشكل حر يشعر الفرد برضا أقل من الموظفين العاديين في حال تفضيلهم للوظيفة.

وأوصت الدراسة بضرورة منح العاملين الحرية داخل المنظمات لتحقيق الرضا الوظيفي، ومشاركتهم في الأعمال الإدارية، كون العاملين بالأعمال الحرة تحقق لهم الرضا الوظيفي.

دراسة ديبية (2015م): واقع تقييم أداء الموارد البشرية وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع تقييم أداء الموارد البشرية وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الأساسية عبارة عن استبانة طبقت على عينة بلغت (277) مفردة.

وخلصت الدراسة إلى أن الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تقوم بإجراء عملية تقييم أداء مواردها إلا أن هذه العملية لا تستند إلى أسس علمية وموضوعية، ولا تتم بصورة دورية، وتوصلت الدراسة إلى عدم اعتماد نتائج التقييم على القرارات المتعلقة بالموظفين مثل التحفيز والمكافآت والترقيات، وتبين أنه لا توجد فروق تعزى لمتغيرات الجنس والعمر وسنوات الخبرة والوظيفة والمؤهل العلمي، بينما ظهرت فروق تعزى لمتغير مكان العمل.

وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل وتطبيق وتحسين نظام المكافآت والحوافز المادية والمعنوية بشقيها الايجابي والسلبي وربطها بعمليات تقييم الأداء.

دراسة الفهد (2014م) بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية بالرياض.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، والعلاقة بينهما، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة طبقت على عينة بلغت (208) إدارياً.

وأسفرت نتائج الدراسة أن مستوى الضغوط متوسطاً، وأن درجة الرضا مرتفعة، وتبين وجود علاقة سالبة بين ضغوط العمل الداخلية ومستوى الرضا الوظيفي، ولا توجد علاقة بين الضغوط الخارجية والرضا الوظيفي.

وأوصت الدراسة بأهمية التعامل مع العاملين بعدالة في كافة الجوانب مثل الحوافز والتعويضات والمكافآت لما لها من أثراً في تحقيق الرضا الوظيفي.

دراسة أبو مسامح (2013م) بعنوان: درجة ممارسة عمداء الكليات لتفويض الصلاحيات في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة عمداء الكليات لتفويض الصلاحيات في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (217) عضو هيئة تدريس بالجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة الأقصى، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة لتفويض الصلاحيات واستبانة لقياس مستوى الرضا الوظيفي.

وخلصت الدراسة إلى أن مستوى تفويض الصلاحيات مرتفعاً، وكان مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس مرتفعاً، ولم تظهر فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات الرتبة العلمية وسنوات الخدمة، والكلية، لكن ظهرت فروق تعزى لمتغير الجامعة، وتبين وجود علاقة

ارتباط موجبة بين تفويض الصلاحيات والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية.

وأوصت الدراسة بضرورة أن تولي الجامعات الفلسطينية اهتماماً بالرضا الوظيفي لأعضائها، خاصة في مجال الأجور والرواتب والحوافز.

دراسة هيتي وكواتونين وأكولا (2013م) بعنوان: محددات الرضا الوظيفي من خلال أنماط وخصائص العمل.

Hytti, Kautonen, & Akola (2013): Determinants of job satisfaction for salaried and self-employed professionals in Finland.

هدفت الدراسة التعرف إلى بعض محددات الرضا الوظيفي، وذلك من خلال تحليل أثر أنماط وخصائص العمل على درجات الرضا الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (2327) فرداً من العاملين في اتحادات نقابات الموظفين المهنيين والإداريين في فنلندا (Akava)، وطبقت أداة الدراسة عليهم بشكل مسح إلكتروني.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر أكبر من نظائرهم الموظفين العاديين في فنلندا، وأظهرت النتائج أن لخصائص العمل أثر في مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر والموظفين، حيث كانت خصائص العمل المؤثرة هي (الاستقلالية، هوية العمل، تنوع العمل، أهمية العمل، التغذية الراجعة).

وأوصت الدراسة بأهمية منح الموظفين خصائص عمل تتفق مع طبيعة أعمالهم، وخصائص عمل تتوافق مع إمكانياتهم وقدراتهم وتطلعاتهم.

دراسة الطراونة (2008م) بعنوان: مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالجامعات الأردنية "دراسة مقارنة".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي في مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين بالجامعات الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (142) موظفاً وموظفة. وكانت الأداة الأساسية عبارة عن الاستبانة.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً، وأن مستوى الرضا الوظيفي لا يتأثر بمتغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، بينما يتأثر بمتغيرات المؤهل العلمي والمسمى الوظيفي.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية داخل العمل، وأهمية بناء علاقة من الثقة بين العاملين أنفسهم، وبين العاملين والإدارة العليا للجامعات.

دراسة عويضة (2008م) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمنظمات الأهلية بمحافظة قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي و محاولة الخروج بنتائج وتوصيات تعمل على تطوير وتحسين مستوى الولاء و الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الأهلية في قطاع غزة، وتكون مجتمع الدراسة من المنظمات الأهلية العاملة في قطاع غزة و البالغ عددها نحو (1061) منظمة، وطبقت الدراسة على عينة قدرها (80) منظمة، واختار الباحث عينة طبقية قدرها نحو (360) موظفاً.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك ولاء تنظيمي من قبل العاملين بالمنظمات الأهلية بالقطاع وصل إلى 81.76%، وهناك مستوى جيد نسبياً من الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الأهلية بالقطاع. وجود علاقة ايجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة و بين عوامل الولاء التنظيمي للموظفين بأعمالهم و منظماتهم.

ومن أهم التوصيات التي اقترحها الباحث ضرورة تعزيز مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الأهلية من خلال العمل على تحسين الأجور، ووضع نظام حوافز مميز من شأنه الرقي بالرضا الوظيفي.

دراسة لامار وآخرون (2009م) بعنوان: الرضا الوظيفي بين المعلمين.

Lamaar, et. al (2009): job satisfaction among teachers.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في مدارس العاصمة مدريد، وذلك باختلاف متغيرات: الجنسية، ومكان السكن، والمؤهل العلمي. ولتحقيق الأهداف استخدم الباحثون مقياس الرضا/ عدم الرضا، وكانت العينة عبارة عن (328) معلماً ومعلمة.

وأُسفرت النتائج أن درجة الرضا مرتفعة، وأن المعلمين الإسبان أكثر رضا من الوافدين، وأن هناك فروق تعزى لمتغير السكن في درجة الرضا، وتبين أيضاً أن المؤهل العلمي يؤثر في درجة الرضا الوظيفي.

وأوصت الدراسة بضرورة خلق مناخ عمل جيد للمعلمين، وتوحيد الأنظمة والقوانين في كافة المؤسسات التعليمية، لأن هذه الأنظمة تنعكس على رضا العاملين وقبولهم لمهامهم وأعمالهم.

دراسة ماي تان وآخرون (2008م) بعنوان: الرضا الوظيفي مدخل لتحسين الولاء.

May Tan et. al (2008): Job satisfaction entrance to improve loyalty.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الولاء للعمل لدى عينة من العاملين بالمنشآت البترولية بكوريا الشمالية، ولتحقيق الأهداف استخدم الباحثون المنهج الوصفي، وكانت الأداة عبارة عن استبانة الرضا الوظيفي، واستبانة الولاء للعمل. وكانت العينة عبارة عن (682) من العاملين بالمنشآت البترولية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي متوسطة، وأن درجة الولاء للعمل مرتفعة، وتبين أن هناك أثراً للرضا على درجة الولاء، وأن الرضا يحقق ويعتبر مدخلاً لتحقيق الولاء.

وأوصت الدراسة بأهمية صياغة مقاييس لتحديد درجات الرضا الوظيفي والولاء لدى العاملين، والعمل الجاد على إيجاد نقاط الضعف التي تسبب انخفاض الرضا والولاء، ومن ثم تحسينها بما يتناسب مع طبيعة العاملين.

دراسة الطيب (2008م) بعنوان: أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية - دراسة حالة.

هدفت الدراسة إلى تقصي أثر المناخ التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية على الرضا الوظيفي لدى العاملين، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة، وطبقت على عينة بلغت (320) موظفاً بالشركة.

وكانت أهم النتائج تشير إلى أن المناخ التنظيمي السائد إيجابياً بشركة الاتصالات الفلسطينية، وتبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توافر المناخ التنظيمي ومستوى الرضا

الوظيفي لدى الموظفين بالشركة، وأظهرت النتائج أن هناك مستوى جيد من الرضا الوظيفي بين العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

وأوصت الدراسة بأهمية الاستفادة من تجارب المنظمات الكبرى في تصميم بيئة العمل، ليتسنى تحسين المناخ التنظيمي ليكن عاملاً مساعداً في تحقيق أهداف الشركة والعاملين.

دراسة حجو (2007م) بعنوان: قياس مستوى الرضا الوظيفي عن المهنة لدى معلمي ومعلمات مدارس المرحلة الأساسية العليا الحكومية بمحافظات غزة .

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات هذه المرحلة وعلاقة ذلك بكل من الجنس والمؤهل العلمي ونوع التأهيل وعدد سنوات الخدمة و نوع التخصص الأكاديمي للمعلمين، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (270) معلم ومعلمة من معلمي المرحلة الأساسية العليا الحكومية بقطاع غزة و كانت العينة عبارة عن (25%) من مجتمع الدراسة، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبيان لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عن المهنة لدى عينة الدراسة ترجع إلى الجنس والتخصص الأكاديمي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الأخرى.

ومن أهم التوصيات التي اقترحتها الدراسة العمل على رفع رواتب الموظفين المعلمين الذي من شأنه رفع درجة رضا المعلمين عن مهنتهم.

المحور الثالث: الدراسات التي تناولت متغيري أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي.

دراسة والسون (2017م) بعنوان: أخلاقيات الأعمال، والرضا الوظيفي أية علاقة؟

Walson (2017): Business Ethics, and Job satisfaction: Any relationship?

هدفت الدراسة التعرف إلى أهم المبادئ الأخلاقية التي تعزز الرضا الوظيفي، ولتحقيق الأهداف استطلع الباحث آراء عينة من القيادات العليا والعاملين في الجامعات الماليزية، بلغ عددهم

(414) قائداً وموظفاً، وذلك من خلال استمارة يوجد بها أسئلة مفتوحة، حول سبل تحقيق الرضا الوظيفي، واستقصاء مدى تناولهم لموضوع الأخلاقيات في تحقيق الرضا.

فتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تبادلية بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي، حيث إن وجود أخلاقيات وسلوك أخلاقي يعزز الرضا الوظيفي، وأن الرضا الوظيفي من شأنه تعزيز العلاقات داخل العمل، وتحسين مستوى الالتزام بلوائح وقوانين العمل بما فيها الأخلاقيات.

وأوصت الدراسة بأهمية إجراء دراسات حول علاقة أخلاقيات الأعمال بالرضا الوظيفي بطرق وأساليب مختلفة ليتسنى فهم العلاقة وتحليلها.

دراسة العقيلي (2014م) بعنوان: أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض.

هدفت الدراسة التعرف إلى طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض، ودراسة تأثير بعض المتغيرات الشخصية على أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة، طبقت على عينة بلغت (313) موظفة إدارية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تفاوت في التزام الموظفات بأخلاقيات العمل، وتفاوت في مستوى الرضا الوظيفي، لكنها جاءت أعلى من المتوسط، وتبين وجود علاقة بين أخلاقيات العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات.

وأوصت الدراسة بالاهتمام بمجالات التدريب، ومنح الموظفة دليل لأخلاقيات العمل الواجب الالتزام بها، والاستمرار ببذل الجهود الساعية لتطوير العمل في سبيل وضوح العمل لتحقيق الرضا الوظيفي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت دراسات المحور الأول متغير أخلاقيات العمل، وربطت الدراسات في المحور الأول أخلاقيات العمل بمتغيرات وعوامل متعددة منها المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والأفراد مثل دراسة (العمودي، 2015م)، و(الزيناتى، 2014م)، ومتغير أمن المعلومات (جواهر، 2015م)،

وفاعلية اتخاذ القرارات مثل دراسة (الزعيبي، 2013م)، ومتغير الميزة التنافسية مثل دراسة (هوارى، 2013م)، ومتغير الأداء المؤسسي مثل دراسة (جبر، 2011م)، والعوامل الديمغرافية والوظيفية مثل دراسة (محمود، 2012م)، وهدفت دراسة (العنزي والعديم، 2006م) إلى الكشف عن إدراك الموظفين للمسلك الأخلاقي.

أما دراسات المحور الثاني فربطت بين الرضا الوظيفي ومتغيرات أخرى مثل خصائص العمل دراسة (اليقوي، 2016م)، والعمل الحر (كويتا وبرنيديا، 2016م)، وتقييم الأداء مثل دراسة (ديبة، 2015م)، وضغوط العمل مثل دراسة (أبو مسامح، 2013م)، والولاء التنظيمي مثل دراسة (عويضة، 2008م)، وتحسين الأداء مثل دراسة (ماي تان وآخرون، 2008م)، والمناخ التنظيمي مثل دراسة (الطيب، 2008).

فيما ربطت دراسات المحور الثالث بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي، وأوضحت نتائج هذه الدراسات إلى وجود علاقة بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي مثل دراسة (السون، 2017م)، ودراسة (العقيلي، 2014م).

أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع دراسات المحور الأول في متغير أخلاقيات الأعمال مثل دراسة (العمودي، 2015م)، و(جواهر، 2014م)، و(الزيناوي، 2014م)، و(الزعيبي، 2013م)، ويلاحظ من الدراسات السابقة أن جميع دراسات المحور اتخذت من أخلاقيات الأعمال متغيراً مستقلاً، كما وتتفق الدراسة الحالية مع دراسات المحور الثاني في متغير الرضا الوظيفي مثل دراسة (اليقوي، 2016م)، و(ديبة، 2015م)، و(الفهد، 2014م)، و(أبو مسامح، 2013م)، وتتفق إلى حد ما مع بعض دراسات المحور الثاني في أنها تتخذ من الرضا الوظيفي متغيراً تابعاً.

كذلك تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (جواهر، 2015م)، ودراسة (العمودي، 2015م) في مجالات أخلاقيات الأعمال، وتتفق مع معظم الدراسات السابقة في المحورين من حيث المنهج المستخدم، والأداة التي تعتمدها الدراسة الحالية وهي الاستبانة. وتتفق الدراسة الحالية مع دراستي

(والسون، 2017م)، و(العقيلي، 2014م) في أنها تربط بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية عن جميع الدراسات السابقة في أنها تربط بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي، وهي علاقة لم تبحث فيها الدراسات السابقة؛ وهذا أهم جانب لفت انتباه الباحث، حيث لم يتوصل إلى دراسات تربط بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي، كذلك تختلف الدراسة الحالية من حيث الفئة المستهدفة وهي شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة، خاصة وأنها شركة تهتم بخدمات الاتصال والانترنت. وتتميز الدراسة الحالية بمجالات أخلاقيات الأعمال التي حددها الباحث فلم تتناولها كثير من الدراسات مجتمعة، حيث تناول معظم الباحثين ثلاث أو أربع مجالات منها.

وتختلف الدراسة الحالية عن دراستي (والسون، 2017م)، و(العقيلي، 2014م) من حيث طبيعة الأبعاد التي درسها الباحث، وتختلف أيضاً من حيث الفئة المستهدفة حيث استهدفت دراسة والسون العاملين بالجامعات من القيادات والعاملين، واستهدفت دراسة العقيلي الموظفين الإداريات، أما الدراسة الحالية فتستهدف العاملين بمجموعة الاتصالات الفلسطينية.

وأهم ما يميز الدراسة الحالية هي اهتمامها بمجموعة الاتصالات الفلسطينية، والأبعاد التي حددها الباحث لمتغيري أخلاقيات الأعمال، والرضا الوظيفي، وتتميز الدراسة الحالية عن جميع دراسات المحور الأول والمحور الثاني في أنها تربط بين متغيري أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي، وتتميز عن دراسات المحور الثالث في أنها تستهدف العاملين بإحدى الشركات الخاصة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في جوانب متعددة أهمها تحديد مجالات استبانة أخلاقيات الأعمال، وتحديد مجالات استبانة الرضا الوظيفي، كذلك تم إثراء الإطار النظري من خلال بعض الدراسات السابقة، وتستفيد الدراسة الحالية أيضاً من الدراسات السابقة في تفسير النتائج، وعرضها ومناقشتها.

الفصل الرابع

المنهجية والإجراءات

الفصل الرابع: المنهجية والإجراءات

تناول الفصل الرابع أهم الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في هذه الدراسة، حيث يستعرض من خلاله منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأدوات الدراسة، وخصائص أدوات الدراسة من حيث الصدق والثبات، هذا بالإضافة إلى طرق تصحيح الأدوات، وأهم المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ كونه أنسب المناهج والطرق العلمية في تفسير الظواهر الإنسانية، وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً بوصفها وبيان خصائصها، وكمياً بإعطائها وصفاً رقمياً من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى (الجرجاوي، 2010م، ص 90)، وبالتالي قام الباحث بوصف الظاهرة موضوع الدراسة (أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي) ومن ثم قام بالتعبير عنها بشكل كمي رقمي وتفسير تلك الأرقام التي تحصل عليها من خلال جمع البيانات اللازمة.

ثانياً: مجتمع الدراسة.

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية خلال العام (2017م) والبالغ عددهم (376) موظفاً وموظفة يعملون في ثلاث شركات (شركة الاتصالات الخلوية - جوال، وشركة الاتصالات الفلسطينية بال تل، وشركة حضارة لخدمات الانترنت) (شركة الاتصالات الفلسطينية، 2017).

ثالثاً: عينة الدراسة.

جرى اختيار عينة عشوائية بسيطة بالاعتماد على معادلة روبرت ماسون لتحديد حجم العينة. وتم حساب عدد أفراد العينة من خلال تطبيق المعادلة التالية:

$$n = \frac{M}{\left[\frac{S^2 \times (M - 1)}{pq} \right] + 1}$$

حيث أن:

M	حجم مجتمع الدراسة
S	قيمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) أي قسمة (1.96) على معدل الخطأ (0.05)
P	نسبة توافر الخاصية (0.50)
q	النسبة المتبقية للخاصية (0.50)

وبحسب المعادلة السابقة فإن العينة يجب أن تتجاوز (190) موظفاً وموظفة، حيث تم توزيع (210) استبانة، وتم إرجاع (200) منها، بنسبة استجابة بلغت (95.23%)، والجدول التالي يوضح خصائص عينة الدراسة، حيث يعرض وصفاً إحصائياً وتوزيعاً لعينة الدراسة حسب بعض المتغيرات الشخصية:-

جدول (4.1): خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	البيان
80.50	161	ذكر	الجنس
19.50	39	أنثى	
49.50	99	أقل من 30 سنة	العمر
45.00	90	30 - 45 سنة	
5.50	11	أكثر من 45 سنة	
71.50	143	موظف	المستوى الوظيفي
22.50	45	رئيس قسم	
6.00	12	مدير دائرة وإدارة عليا	
12.50	25	دبلوم	المؤهل العلمي
72.00	144	بكالوريوس	
15.50	31	دراسات عليا	
43.00	86	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
27.50	55	5 - 10 سنوات	
19.00	38	11 - 15 سنة	
10.50	21	أكثر من 15 سنة	

يتضح من الجدول (4.1) أن معظم أفراد العينة من الذكور بنسبة بلغت (80.50%)؛ ولعل ذلك يرجع إلى طبيعة منظمات الأعمال التي تتعامل مع جمهور واسع فهي بحاجة إلى الذكور أكثر من الإناث، كذلك معظم العاملين من التخصصات الإدارية والمحاسبة والمالية، وهي تخصصات يفضلها الذكور، وكان (49.50%) من عينة الدراسة من الفئة العمرية (أقل من 30

سنة)، وتبين أن (45%) من العينة من الفئة العمرية (30 إلى 45 سنة)، ويتضح من الجدول السابق أيضاً أن (71.50%) من العينة من فئة الموظفين، وكان (22.50%) منهم من رؤساء الأقسام بينما كان (6%) من العينة من ذوي المناصب الإدارية العليا مدير دائرة فأكثر، وكان معظم أفراد العينة من حملة درجة البكالوريوس بنسبة (72%)، وكان (43%) من إجمالي عينة الدراسة من ذوي الخبرات المنخفضة (أقل من 5 سنوات)، وكان (27.50%) من ذوي الفئة (5 - 10 سنوات خبرة)، وكان (19%) من العينة تتراوح خبراتهم ما بين (11 - 15 سنة)، وهذا التنوع في الخصائص الشخصية والخبرات والمؤهلات يرجع إلى طبيعة الأعمال والمهام والمسؤوليات الملقاة على عاتق العاملين، وتنوعها.

رابعاً: أدوات الدراسة.

قام الباحث بالاطلاع على الأدبيات السابقة من أجل بناء أدوات الدراسة، وتمثلت أدوات الدراسة باستمارة للبيانات الشخصية، واستبانة أخلاقيات الأعمال، واستبانة الرضا الوظيفي، واتبع الباحث مجموعة من الإجراءات في تصميم وتنفيذ هذه الأدوات؛ وكانت تلك الإجراءات على النحو الآتي:-

(1): استبانة أخلاقيات الأعمال.

أ - تصميم استبانة أخلاقيات الأعمال.

بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات ذات العلاقة بأخلاقيات الأعمال مثل دراسة (جواهر، 2015)، و(العمودي، 2015)، و(الزيناتي، 2014)، وتم بناء استبانة تتكون من (50) فقرة وتتنوع إلى خمسة مجالات رئيسة بالتساوي، حيث تم عرضها على مجموعة من المختصين، وتم تعديل بعض الفقرات وإعادة صياغتها، ولم يتم حذف أي فقرة، أو استبدال أي فقرة، كما وتم التأكد من صدق الاستبانة وثبات نتائجها عبر تطبيقها على عينة استطلاعية بلغت (40) موظفاً وموظفة من خارج عينة الدراسة الفعلية.

ب - صدق استبانة أخلاقيات الأعمال.

يقصد بالصدق أن تقيس الاستبانة الظاهرة التي وضعت لأجل قياسها، بحيث تكون الفقرات قادرة على قياس المجالات، وأن تكون المجالات قادرة على قياس الدرجة الكلية للاستبانة، ويتم هذا الأمر من خلال عدة طرق وخطوات وهي على النحو الآتي:-

- صدق المحتوى:-

وهو صدق محتوى الاستبانة وشكلها، ومدى ملاءمة المحتوى وشموله للموضوع قيد الدراسة (القواسمة وأبو الزر وأبو موسى وأبو طالب، 2015م، ص 233). ويقصد بصدق المحتوى هو أن تكون الاستبانة قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه، وأن تشمل كافة عناصر الدرجة الكلية للظاهرة المراد قياسها "أخلاقيات الأعمال"، ويتم هذا الأمر من خلال الاطلاع على مجموعة من الدراسات والبحوث ذات العلاقة، وتناول كافة أبعادها ومجالاتها المدروسة، والاطلاع على عدد من الاستبانات المشابهة، ولدى عينات مشابهة، والاستفادة منها في صياغة الاستبانة الحالية، ومن ثم وضع تعريف اصطلاحي مناسب، وتقسيم الاستبانة إلى مجالات تسهل قياس الظاهرة. وبناءً على ذلك قام الباحث بوضع تعريف لأخلاقيات الأعمال ومجالاتها، وتم صياغة عبارات كل مجال على حدة.

- صدق المحكمين "الصدق الظاهري":-

عُرِضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المختصين بمجالات الإدارة، وتم الأخذ بمعظم آرائهم حول سلامة الاستبانة وقدرتها على قياس الظاهرة، ووضوح عباراتها، وتم تعديلها وفقاً لمقترحات لجنة التحكيم. وكانت نسبة اتفاق المختصين حول فقرات ومجالات الاستبانة (82.40%)، علماً بأنه تم الاسترشاد بآراء (5) محكمين. ملحق رقم (1).

- صدق الاتساق الداخلي:-

يعتبر صدق الاتساق الداخلي من أهم أنواع قياس الصدق، وهو يعبر عن طبيعة ارتباط الفقرات بمجالات الاستبانة، ويتم حساب الصدق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل

فقرة من فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، والجداول في ملحق رقم (4) توضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لفقرات استبانة أخلاقيات الأعمال.

- الصدق البنائي:-

يقصد به مدى قدرة المجالات على قياس الظاهرة المدروسة ويتم هذا الأمر من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات استبانة أخلاقيات الأعمال والدرجة الكلية لفقراتها، والجدول التالي يوضح النتائج:-

جدول (2. 4): معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين مجالات استبانة أخلاقيات الأعمال والدرجة الكلية لفقراتها

م.	المجال	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية.	10	**0.865	0.000
2	المجال الثاني: الثقافة التنظيمية.	10	**0.937	0.000
3	المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين.	10	**0.954	0.000
4	المجال الرابع: التنظيم الإداري.	10	**0.892	0.000
5	المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي.	10	**0.932	0.000

** (R) الجدولية عند درجات حرية (38) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (0.382)

* (R) الجدولية عند درجات حرية (38) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (0.316)

يتضح من الجدول (2. 4) أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإن جميع مجالات استبانة أخلاقيات الأعمال منتمية للدرجة الكلية، وبالتالي فإن الاستبانة تتمتع بصدق بنائي مناسب.

ج - ثبات استبانة أخلاقيات الأعمال.

الثبات يعني عدم التغير في النتائج، واستقرار هذه النتائج في حال تم إعادة تطبيق استبانة على مجتمع الدراسة عدة مرات، وتم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال الطرق التالية:-

- الثبات بطريقة معاملات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha coefficient):

تقوم هذه الطريقة على أساس احتساب معامل ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة وللدرجة الكلية لفقراتها، والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (3. 4): معاملات ألفا كرونباخ ومعاملات الصدق لمجالات استبانة أخلاقيات الأعمال والدرجة الكلية لفقراتها

م.	المجال	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	*معامل الصدق
1	المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية.	10	0.912	0.955
2	المجال الثاني: الثقافة التنظيمية.	10	0.931	0.965
3	المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين.	10	0.915	0.957
4	المجال الرابع: التنظيم الإداري.	10	0.903	0.950
5	المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي.	10	0.928	0.963
	الدرجة الكلية للاستبانة	50	0.978	0.989

* معامل الصدق يساوي معامل ألفا كرونباخ $\sqrt{\text{معامل الصدق}}$

يتضح من خلال الجدول (3. 4) يتبين أن جميع معاملات ألفا كرونباخ كانت أكبر من (0.6)، وكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات استبانة أخلاقيات الأعمال (0.978)، وجميعها معدلات مرتفعة تؤكد على ثبات الاستبانة، وكان معامل الصدق للدرجة الكلية (0.989)، وهي معدلات مرتفعة جداً.

- طريقة التجزئة النصفية (Split Half Coefficient):

تقوم هذه الطريقة على أساس تقسيم الاستبانة ومجالاتها إلى فقرات فردية الرتب، فقرات زوجية الرتب، واحتساب معامل الارتباط بينهما، ومن ثم استخدام معادلة سبيرمان براون لتصحيح المعامل (Spearman- Brown Coefficient) أو معادلة جتمان (أبو علام، 2010م، ص 481)، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:-

جدول (4. 4): معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل مجال من مجالات استبانة أخلاقيات الأعمال والدرجة الكلية لفقراتها

البيان	الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية.	10	0.782	0.877	0.000
المجال الثاني: الثقافة التنظيمية.	10	0.803	0.891	0.000
المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين.	10	0.827	0.905	0.000
المجال الرابع: التنظيم الإداري.	10	0.723	0.839	0.000
المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي.	10	0.830	0.907	0.000
الدرجة الكلية للاستبانة	50	0.864	0.927	0.000

يتضح من خلال الجدول (4.4) أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً وقوية، وأن معامل الارتباط للدرجة الكلية لفقرات استبانة أخلاقيات الأعمال بلغ (0.864)، وهو معامل مرتفع، وكان معامل الارتباط المصحح للدرجة الكلية للاستبانة (0.927)، وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بثبات جيد، ويمكن تطبيقها والاطمئنان على نتائجها.

د - تصحيح استبانة أخلاقيات الأعمال.

كانت استبانة أخلاقيات الأعمال عبارة عن خمسة مجالات رئيسية، ويتكون كل مجال من (10) فقرات، وتم إدخال البيانات وترميزها عبر برنامج رزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية، (Statistical Package for Social Science) الإصدار (SPSS IBM- Version 22.0)، حسب تدرج ليكارت الخماسي، وذلك وفقاً للجدول التالي:-

جدول (4.5): طريقة إدخال بيانات استبانة أخلاقيات الأعمال

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
الترميز للحاسب الآلي	5	4	3	2	1
الفترة	4.2-5.0	3.4-4.2	2.6-3.4	1.8-2.6	1-1.8
الوزن النسبي المقابل	أكثر من 84%	من 68% إلى 84%	من 52% إلى أقل من 68%	36% إلى أقل من 52%	أقل من 36%

وبناءً على التصحيح السابق فإن الدرجة الكلية التي يحصل عليها المبحوث تساوي (50 فقرة × 5 = 250)، وأدنى درجة تساوي (50 فقرة × 1 = 50)، ولكل مجال من مجالات الاستبانة فإن أعلى درجة تساوي (10 فقرات × 5 = 50)، وأدنى درجة تساوي (10 فقرات × 1 = 10).

(2): استبانة الرضا الوظيفي.

أ - تصميم استبانة الرضا الوظيفي.

اطلع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والاستبانات المشابهة بهدف تحديد مجالات استبانة الرضا الوظيفي عند العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية، وبهدف تصميم استبانة الدراسة الحالية، ومن أهم هذه الدراسات (اليعقوبي، 2016م)، و(ديبة، 2015م)، و(الفهد، 2014م)، و(أبو مسامح، 2013م)، و(ماي تان وآخرون، 2008م)، وفي ضوء ذلك تم صياغة استبانة

عرضت على مشرف الدراسة وبعض المختصين، وكانت في صورتها النهائية عبارة عن (20) فقرة تتوزع إلى أربعة مجالات بالتساوي، بواقع (5 فقرات) لكل مجال، وتم التأكد من صدقها وثباتها عبر طرق متعددة.

ب - صدق استبانة الرضا الوظيفي.

قام الباحث بالتأكد من صدق استبانة الرضا الوظيفي بعد تطبيقها على عينة استطلاعية بلغت (40) موظفاً وموظفة، واتبع الإجراءات والطرق التالية:-

- صدق المحتوى:-

جرى الاطلاع على عدد من الدراسات والاستبانات المشابهة وعند فئات مشابهة لفئة الدراسة، وتم تحديد تعريف واضح للرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية، ومن ثم قسم الباحث الرضا الوظيفي إلى أربعة مجالات لتسهيل إجراءات قياس الظاهرة، ومن ثم قام بصياغة بعض العبارات المناسبة لكل مجال.

- صدق المحكمين "الصدق الظاهري":-

جرى عرض الاستبانة على مجموعة من المختصين بمجالات الإدارة، وتم تعديل الفقرات بناءً على مقترحات لجنة التحكيم المكونة من (5) أعضاء هيئة تدريس بالجامعات الفلسطينية. أنظر ملحق رقم (1).

- صدق الاتساق الداخلي:-

جرى حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات استبانة الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرات، والنتائج المتعلقة بصدق الاتساق الداخلي لفقرات استبانة الرضا الوظيفي متوفرة في الملحق رقم (5).

- الصدق البنائي:-

جرى حساب معاملات الارتباط بين مجالات استبانة الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لفقراتها، وذلك على النحو الآتي:-

جدول (4.6): معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين مجالات استبانة الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لفقراتها

م.	المجال	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب.	5	**0.865	0.000
2	المجال الثاني: الرضا عن العلاقات الإنسانية داخل الشركة.	5	**0.937	0.000
3	المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.	5	**0.954	0.000
4	المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.	5	**0.892	0.000

** (R) الجدولية عند درجات حرية (38) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (0.382)

* (R) الجدولية عند درجات حرية (38) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (0.316)

يتضح من الجدول (4.6) أن قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وكانت قيم معاملات الارتباط أكبر من معامل الارتباط الجدولي، وبالتالي فإن جميع مجالات استبانة الرضا الوظيفي منتمية للدرجة الكلية، وبالتالي فإن الاستبانة تتمتع بصدق بنائي.

ج - ثبات استبانة الرضا الوظيفي.

قام الباحث باستخدام طريقتين لحساب ثبات فقرات ومجالات استبانة الرضا الوظيفي، وذلك من خلال تحليل بيانات العينة الاستطلاعية، وذلك على النحو الآتي:-

- الثبات بطريقة معاملات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha coefficient):

جرى حساب معامل ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة وللدرجة الكلية لفقراتها، والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (4.7): معاملات ألفا كرونباخ ومعاملات الصدق لمجالات استبانة الرضا الوظيفي والدرجة الكلية

لفقراتها

م.	المجال	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	*معامل الصدق
1	المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب.	5	0.889	0.943
2	المجال الثاني: الرضا عن العلاقات الإنسانية داخل الشركة.	5	0.837	0.915
3	المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.	5	0.774	0.880
4	المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.	5	0.867	0.931
الدرجة الكلية للاستبانة		20	0.950	0.975

* معامل الصدق يساوي معامل ألفا كرونباخ $\sqrt{\quad}$

يتضح من خلال الجدول (4.7) أن جميع معاملات ألفا كرونباخ كانت أكبر من (0.6)، وكانت محصورة ما بين (0.774 إلى 0.889)، وكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات استبانة الرضا الوظيفي (0.950)، وجميعها معدلات مرتفعة تؤكد على ثبات الاستبانة، ويتضح أيضاً أن معاملات الصدق تراوحت ما بين (0.880 إلى 0.943)، وكان معامل الصدق للدرجة الكلية (0.975)، وهي معدلات مرتفعة جداً.

- طريقة التجزئة النصفية (Split Half Coefficient):

جرى حساب معاملات الارتباط بين الفقرات فردية الرتب، والفقرات زوجية الرتب لكل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية لفقراتها، ومن ثم تم استخدام معادلة جتمان لتصحيح الارتباط، وكانت النتائج على النحو الآتي:-

جدول (4.8): معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل مجال من مجالات استبانة الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لفقراتها

البيان	الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب.	5	0.857	0.863	0.000
المجال الثاني: الرضا عن العلاقات الإنسانية داخل الشركة.	5	0.775	0.846	0.000
المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.	5	0.698	0.676	0.000
المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.	5	0.584	0.713	0.000
الدرجة الكلية للاستبانة	20	0.902	0.948	0.000

يتضح من خلال الجدول (4.8) أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً وقوية، وتراوحت ما بين (0.584 إلى 0.857)، وأن معامل الارتباط للدرجة الكلية لفقرات استبانة الرضا الوظيفي بلغ (0.902)، وهو معامل مرتفع، وكان الارتباط المصحح يتراوح ما بين (0.676 إلى 0.713) لجميع المجالات، وكان للدرجة الكلية للاستبانة (0.948)، وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بثبات جيد، ويمكن للباحث تطبيقها والاطمئنان على نتائج الدراسة.

د - تصحيح استبانة الرضا الوظيفي.

جرى إدخال البيانات وتصحيحها وفقاً لتدرج خماسي الترتيب "ليكارت الخماسي"، وذلك باستخدام برنامج رزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية، وذلك بالاستعانة بالجدول التالي في التصحيح:-

جدول (9. 4): طريقة إدخال بيانات استبانة الرضا الوظيفي

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الاستجابة
1	2	3	4	5	الترميز للحاسب الآلي
1 - 1.8	1.8-2.6	2.6-3.4	3.4-4.2	4.2-5.0	الفترة
أقل من 36%	36% إلى أقل من 52%	من 52% إلى أقل من 68%	من 68% إلى 84%	أكثر من 84%	الوزن النسبي المقابل

وبناءً على التصحيح السابقة فإن الدرجة الكلية للمبحوث تساوي (20 فقرة \times 5 = 100)، وأدنى درجة تساوي (20 فقرة \times 1 = 20)، ولكل مجال من المجالات فإن أعلى درجة تساوي (5 فقرات \times 5 = 25)، وأدنى درجة تساوي (5 فقرات \times 1 = 5)، وبالتالي فإن تصنيف العاملين حسب درجات الرضا الوظيفي يتبع الجدول التالي:-

جدول (10. 4): تصنيف مستويات الرضا الوظيفي

الدرجة	التصنيف
20 – 46.67	رضا وظيفي منخفض
46.68 – 73.35	رضا وظيفي متوسط
73.36 - 100	رضا وظيفي مرتفع

خامساً: اختبار التوزيع الطبيعي (Normality Distribution Test).

استخدم الباحث اختبار كولمجروف - سمرنوف (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)، للتعرف إلى اعتدالية منحنى البيانات، لمناسبتها لطبيعة عينة الدراسة، وهذا يفيد في طبيعة الاختبارات الواجب استخدامها معلمية أو غير معلمية، والجدول التالي يوضح النتائج:-

جدول (11. 4): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لاستبانة أخلاقيات الأعمال واستبانة الرضا الوظيفي

م.	الاستبيان	عدد الفقرات	قيمة الاختبار	قيمة (Sig.)
1	استبانة أخلاقيات الأعمال	50	1.894	0.058
2	استبانة الرضا الوظيفي	20	0.560	0.575

** (Z) الجدولية عند مستوى الدلالة (0.01) تساوي (2.58)

* (Z) الجدولية عند مستوى الدلالة (0.05) تساوي (1.96)

يوضح الجدول (1. 5) أن جميع قيم (Sig.) الاحتمالية كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05، ($sig. > 0.05$)، وكانت قيم (Z) المحسوبة أقل من قيمة (Z) الجدولية، وعليه يمكن القول بأن الاستبانات تتبع توزيعاً طبيعياً، وعليه يجب استخدام الاختبارات المعلمية في هذه الدراسة.

سادساً: المعالجات الإحصائية المستخدمة (Statistical Methods).

تحقيقاً لأهداف الدراسة؛ جرى ادخال البيانات إلى برنامج رزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science)، وتحديد الإصدار (SPSS IBM- Version 22.0)، وتم استخدام مجموعة من الاختبارات منها الوصفي، ومنها الاستدلالي، وفيما يلي بيان لتلك الاختبارات:-

- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percent): ويستخدم هذا الأمر للتعرف إلى تكرار استجابات الفئة.
- معاملات الارتباط بيرسون (Correlation Coefficient): للتحقق من صدق المقياس وثباته، والعلاقة بين المتغيرات.
- طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Coefficient): للتعرف إلى ثبات المقاييس.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient): للتعرف إلى ثبات مقاييس الدراسة.
- اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Test): ويستخدم هذا الأمر للتعرف إلى طبيعة البيانات إذا كانت تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا، حيث تم استخدام اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample Kolmogorov-Smirnov) لمناسبته لطبيعة العينة.
- المتوسط الحسابي (Mean): ويستخدم هذا الأمر للتعرف إلى طبيعة استجابات العينة على فقرات ومجالات المقياس.

- الانحراف المعياري (Standard deviation): ويستخدم للتعرف إلى انحرافات استجابات العينة عن الوسط الحسابي لتقديراتهم.
- الوزن النسبي (Percentage): ويستخدم هذا الاختبار للتعرف إلى الوزن النسبي لاستجابات العينة على فقرات ومجالات المقياس وتفاعلهم حولها.
- اختبار (Independent Samples T - Test): للتعرف إلى الفروق بين مجموعتين مستقلتين.
- اختبار (One Way ANOVAs): للتعرف إلى الفروق بين ثلاث مجموعات فأكثر.
- اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، بهدف الكشف عن اتجاه الفروق.
- اختبار (L.S.D) للمقارنات البعدية، بهدف الوقوف على أقل فرق معنوي.

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد -

تناول الفصل الخامس عرضاً لتحليل البيانات، واختبار الفرضيات، ويتضمن الفصل أيضاً أهم التوصيات والمقترحات، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث أنسب الاختبارات الاحصائية، وذلك من خلال التحقق من طبيعة منحني البيانات.

أولاً: تحليل البيانات.

قام الباحث باستخدام اختبار (ت) للعينة الواحدة (One Sample T test)، بهدف الوقوف على درجة الموافقة على فقرات ومجالات استبانتي الدراسة، وفيما يلي توضيح لذلك:-

(1): تحليل بيانات أخلاقيات الأعمال.

تعرض الجداول التالية تحليل بيانات مجالات أخلاقيات الأعمال باستخدام اختبار (ت) للعينة الواحدة (One Sample T test):-

جدول (5.1): اختبار (T) لفقرات "الأخلاقيات الشخصية"

م.	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
1	تتفق ممارسات الموظف داخل الشركة مع الأخلاقيات الإسلامية.	4.335	0.853	86.70	22.15	0.000	5
2	يتعامل الموظف بتواضع مع الزبائن.	4.515	0.570	90.30	37.80	0.000	2
3	يلتزم الموظف بعبادات وقيم المجتمع الفلسطيني في سلوكه.	4.44	0.564	88.80	36.14	0.000	3
4	يهتم الموظف بالظهور بشكل لائق أمام الزبائن.	4.530	0.575	90.60	37.63	0.000	1
5	يبلغ الموظف عن أي تجاوزات أخلاقية تحدث في دائرته.	4.065	0.737	81.30	20.43	0.000	9
6	تعتمد الشركة على معيار الأخلاقيات الشخصية عند عملية الاختيار والتعيين.	3.995	0.818	79.90	17.21	0.000	10
7	يتصف الموظف بالأمانة المهنية.	4.240	0.620	84.80	28.29	0.000	8

7	0.000	29.48	84.90	0.597	4.245	يحافظ الموظف على موارد الشركة.	8
4	0.000	32.46	87.30	0.595	4.365	يلتزم الموظف بأنظمة وقوانين الشركة.	9
6	0.000	32.88	85.70	0.552	4.285	يظهر الموظف بأنه قدوة للآخرين في تعامله مع الزبائن.	10
	0.000	44.5	86.03	4.134	43.015	المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية	

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول رقم (5.1) أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية لم تصل لدرجة الحياد (3)، وكانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، وكانت موجبة، وهذا يدل على موافق العينة على محتوى المجال وفقراته، وأن المتوسطات الحسابية كانت أعلى من المتوسط.

ويتضح من الجدول أيضاً حصول الفقرة رقم (4) على المرتبة الأولى ونصها (يهتم الموظف بالظهور بشكل لائق أمام الزبائن)، ويوزن نسبي بلغ (90.60%)، وهذا يرجع إلى اهتمام الشركة بمظهر الموظف، واهتمام العاملين بالظهور بشكل جيد أمام العملاء والجمهور، كذلك فإن شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية تعد من الشركات الرائدة في قطاع غزة وتستقبل العديد من العملاء بشكل يومي، يليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (2)، والتي تنص على (يتعامل الموظف بتواضع مع الزبائن)، يوزن نسبي بلغ (90.30%). بينما جاءت الفقرة رقم (6) بالمرتبة الأخيرة ونصها (تعتمد الشركة على معيار الأخلاقيات الشخصية عند عملية الاختيار والتعيين) يوزن نسبي مرتفع بلغ (79.90%)، ويرى الباحث بأن الشركة لديها معايير تحدد سلوك الموظف، كما أنها تتفحص وتبحث حول سلوكه الأخلاقي قبل اختياره وتعيينه.

وهذا يشير إلى ارتفاع الأخلاقيات الشخصية التي يتمتع بها العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية، وذلك يرجع إلى سياسات وأنظمة ولوائح الشركة في استقطاب وتوظيف العاملين، حيث تهتم بذوي المؤهلات والسمعة الطيبة، كما أكد (الزبائن، 2014م) بأن الأخلاقيات الشخصية تحظى باهتمام بالغ خاصة في المنظمات التي تعمل بالمجتمعات المسلمة، كون الأخلاقيات الشخصية جزء من تعاليم ديننا الإسلامي، وبالتالي فإن الموظف يجب أن يتمتع بأخلاقيات شخصية؛ كما أن أخلاقيات الموظف الشخصية تساعده على التكيف مع طبيعة العمل، والتكيف مع زملاءه والجمهور الذي يتعامل معه، وتتفق النتائج الواردة في الجدول أعلاه

مع نتائج دراسة (والسون، 2017م)، ودراسة (العقبلي، 2014م)، و(جواهر، 2015م)، و(الزيناتى، 2014م) ويرجع هذا الاتفاق إلى اهتمام منظمات الأعمال بأخلاقيات الأعمال في الآونة الأخيرة، خاصةً وأن معظم المؤتمرات والندوات الإدارية أشارت إلى أهميتها في تجسين سمعة المنظمة، وتحقيق أهدافها.

جدول (5.2): اختبار (T) لفقرات "الثقافة التنظيمية"

م.	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
1	تتظر الإدارة إلى موظفيها بأنهم المورد الرئيس لتحقيق أهدافها.	4.100	0.709	82.00	21.9	0.000	2
2	تتيح الإدارة الحرية للموظفين بإبداء آرائهم.	3.965	0.675	79.30	20.21	0.000	9
3	تشارك الإدارة الموظفين عند اتخاذ القرارات.	3.820	0.768	76.40	15.10	0.000	10
4	يتمتع الموظف بعلاقات عمل جيدة تتطلق من الأفكار والمبادئ المشتركة.	4.090	0.532	81.80	28.9	0.000	3
5	يشجع المسؤول الموظفين على علاج مشكلات العمل.	4.105	0.637	82.10	24.5	0.000	1
6	يعتقد الموظف أن تحقيق أهدافه يكمن منابرته بأداء المهام المنوطة به.	4.085	0.583	81.70	26.3	0.000	4
7	توفر الشركة مناخ جيد من القيم التنظيمية.	4.055	0.643	81.10	23.2	0.000	6
8	توجد سياسات تنظم العلاقات الإنسانية داخل الشركة.	4.070	0.580	81.40	26.1	0.000	5
9	توفر الشركة مناخ عمل إبداعي.	3.980	0.729	79.60	18.99	0.000	8
10	تراعى السياسات والإجراءات حاجات الموظفين وثقافتهم.	4.0350	0.596	80.70	24.5	0.000	7
المجال الثاني: الثقافة التنظيمية		40.305	4.616	80.61	31.5	0.000	

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (5.2) أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية لم تصل لدرجة الحياد (3)، وكانت قيم (T)

المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، وكانت موجبة، وهذا يدل على موافق العينة على محتوى المجال وفقراته، وأن المتوسطات الحسابية كانت أعلى من المتوسط.

ويتضح من الجدول أن الفقرة رقم (5) حظيت على المرتبة الأولى وتنص على (يشجع المسؤول الموظفين على علاج مشكلات العمل)، بوزن نسبي بلغ (82.10%)، ولعل ذلك يرجع إلى أن مشكلات العمل تحد من فاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها، لذا يسعى المسؤول بالتعاون مع العاملين لعلاج مشكلات العمل اليومي، يليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (1)، والتي تنص على (تتظر الإدارة إلى موظفيها بأنهم المورد الرئيس لتحقيق أهدافها)، بوزن نسبي (82%)، فيما جاءت الفقرة رقم (3) بالمرتبة الأخيرة، وتنص على (تشارك الإدارة الموظفين عند اتخاذ القرارات)، بوزن نسبي بلغ (76.40%)، وجاءت الفقرة ذات الرتبة الأخيرة بمستوى مرتفع لأن الشركة تعتمد على اللامركزية وتشارك العاملين في اتخاذ القرارات من خلال عقد الاجتماعات الدورية.

والنتائج الواردة توضح أن النسب المئوية كانت مرتفعة على كافة فقرات الثقافة التنظيمية، وبالتالي فإن شركة الاتصالات الفلسطينية تقاسم القيم والمعتقدات والممارسات العملية لتشكيل دليل لاتجاهات الأفراد وسلوكهم داخل الشركة، وهناك اهتمام بجوانب الثقافة التنظيمية سواء المتعلقة بالقيم التنظيمية، أو المعتقدات التنظيمية، أو التوقعات التنظيمية، والأعراف التنظيمية، ولعل هذا الاهتمام يرجع إلى أن الثقافة التنظيمية تعد قاعدة قوية وثابتة تقف عندها الشركة لمواجهة التغيرات المتسارعة وتحقق اندماج الشركة في البيئة المحلية والإقليمية والعالمية، كما أن الثقافة التنظيمية تعد الإطار المناسب لبناء وتطور المنظمة، وهي الأساس الأمثل لنجاح عمليات التغيير والتطوير، كما أنها توافق بين القيم والمعتقدات والتوقعات الشخصية للعاملين مع ما تتطلع إليه الشركة، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الزيناتي، 2014م)، ودراسة (الزعيبي، 2013م)، ودراسة (هوارى، 2013م)، كما اتفقت مع نتائج دراسة (جبر، 2011م)، و(المرديات، 2011م).

بينما اختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (العمودي، 2015م) حيث أكد على أن أخلاقيات الأعمال متوسطة، ولعل سبب الاختلاف يرجع إلى اعتماد دراسة العمودي على المؤسسات الصغيرة، بينما تهتم الدراسة الحالية بكبرى الشركات في قطاع غزة، كما اختلفت مع نتائج دراسة

(جواهر، 2015م) وسبب الاختلاف يرجع إلى اهتمام دراسة جواهر بالجامعات ومؤسسات التعليم العالي، واختلفت أيضاً مع نتائج دراسة (محمود، 2012م) ولعل السبب أن دراسة محمود اهتمت بالوظيفة العامة وليس منظمات خاصة.

جدول (3. 5): اختبار (T) لفقرات "التشريعات واللوائح والقوانين"

م.	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
1	يتوفر بالشركة لوائح وتشريعات وقوانين تضبط أداء الموظفين.	4.225	0.580	84.50	29.88	0.000	1
2	تتسم اللوائح والتشريعات والقوانين بالوضوح.	4.160	0.597	83.20	27.49	0.000	3
3	تسهل التشريعات المنظمة للعمل في تيسير أعمال الشركة.	4.100	0.549	82.00	28.33	0.000	5
4	تساعد السياسات وإجراءات العمل في توفير بيئة إبداعية.	3.965	0.613	79.30	22.27	0.000	6
5	تتسم الأنظمة والقوانين بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف.	3.875	0.743	77.50	16.65	0.000	10
6	توفر اللوائح والقوانين مجالاً لتفويض الصلاحيات.	3.950	0.632	79.00	21.26	0.000	7
7	يلتزم الموظف بالقوانين واللوائح والتشريعات الوظيفية.	4.135	0.536	82.70	29.89	0.000	4
8	يلتزم الموظف بالقرارات الإدارية الصادرة عن الإدارة العليا.	4.185	0.471	83.70	35.58	0.000	2
9	يشعر الموظف بالعدالة التنظيمية جراء تطبيق أنظمة وقوانين عمل موحدة.	3.905	0.727	78.10	17.60	0.000	9
10	تتفق اللوائح وسياسات العمل مع مؤهلات وقدرات الموظفين.	3.945	0.667	78.90	20.05	0.000	8
	المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين	40.445	4.094	80.89	36.1	0.000	

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (3. 5) أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية لم تصل لدرجة الحياد (3)، وكانت قيم (T)

المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، وكانت موجبة، وهذا يدل على موافق العينة على محتوى المجال وفقراته، وأن المتوسطات الحسابية كانت أعلى من المتوسط.

ويتضح من الجدول أيضاً أن النسب المئوية كانت مرتفعة، وجاءت الفقرة رقم (1) بالمرتبة الأولى، والتي تنص على (يتوفر بالشركة لوائح وتشريعات وقوانين تضبط أداء الموظفين)، وكان الوزن النسبي لهذه الفقرة يساوي (84.50%)، يليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (8)، والتي تنص على (يلتزم الموظف بالقرارات الإدارية الصادرة عن الإدارة العليا)، ويوزن نسبي بلغ (83.70%)، فيما كانت الفقرة رقم (5) ذات المرتبة الأخيرة، والتي تنص على (تتسم الأنظمة والقوانين بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف)، بوزن نسبي بلغ (77.50%).

ويتضح من الجدول أن هناك اهتمام بالغ بالأنظمة والتشريعات واللوائح والقوانين المنظمة للعمل داخل الشركة، حيث أن هذه التشريعات واللوائح والقوانين تمتع بالمرونة الكافية، وتساعد الموظف على أداء أعماله، وفي المقابل يتضح من الجدول أن هناك التزام من الموظفين بالقرارات الإدارية والقوانين المنظمة للأعمال الصادرة عن الإدارة العليا.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الزيناوي، 2014م)، ودراسة (الزعبى، 2013م)، ودراسة (هوارى، 2013م)، بينما اختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (العمودي، 2015م) حيث أكد على أن أخلاقيات الأعمال متوسطة، ولعل سبب الاختلاف يرجع إلى اعتماد دراسة العمودي على المؤسسات الصغيرة، بينما تهتم الدراسة الحالية بكبرى الشركات في قطاع غزة، كما اختلفت مع نتائج دراسة (جواهر، 2015م) وسبب الاختلاف يرجع إلى اهتمام دراسة جواهر بالجامعات ومؤسسات التعليم العالي.

جدول (5.4): اختبار (T) لفقرات "التنظيم الإداري"

م.	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
1	يتوفر بالشركة هيكل تنظيمي يوضح المهام الوظيفية بفعالية.	4.175	0.516	83.50	32.24	0.000	2
2	يتوفر بالشركة خطط عمل تتفق مع أهدافها ورسالتها.	4.110	0.565	82.20	27.77	0.000	4
3	تعمل الشركة إلى تحقيق التحسين المستمر في الخدمات التي تقدمها.	4.165	0.556	83.30	29.62	0.000	3
4	تعتمد الشركة على أنظمة اتصالات فعالة في تسهيل إجراءات العمل.	4.195	0.607	83.90	27.83	0.000	1
5	يطرح المسؤول وجهة نظره بشكل تفاوضي.	3.865	0.639	77.30	19.13	0.000	10
6	يكلف المسؤول الموظفين بأعمال تتفق مع قدراتهم ومهارتهم.	3.960	0.519	79.20	26.14	0.000	8
7	يراعي المسؤول الموضوعية في عملية تقييم أداء الموظفين.	3.935	0.577	78.70	22.93	0.000	9
8	يتبع المسؤول سياسات واضحة في عمليات الرقابة ومتابعة الأعمال.	4.035	0.515	80.70	28.43	0.000	6
9	توجد سياسات واضحة تنظم علاقة الموظف برؤسائه.	4.035	0.571	80.70	25.66	0.000	7
10	تقوم الإدارة العليا بتحديث الهيكل التنظيمي ليتوافق مع التطورات التي تطرأ في الشركة.	4.055	0.643	81.10	23.19	0.000	5
المجال الرابع: التنظيم الإداري		40.530	3.763	81.06	39.6	0.000	

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (5.4) أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية لم تصل لدرجة الحياد (3)، وكانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، وكانت موجبة، وهذا يدل على موافق العينة على محتوى المجال وفقراته، وأن المتوسطات الحسابية كانت أعلى من المتوسط.

ويتضح من الجدول السابق أن جميع النسب جاءت مرتفعة، وكانت الفقرة رقم (4) بالمرتبة الأولى، وتنص على (تعتمد الشركة على أنظمة اتصالات فعالة في تسهيل إجراءات العمل)، بوزن نسبي بلغ (83.90%) وهذا نابع من طبيعة عملها في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وهي الشركة الرائدة في استحداث أنظمة الاتصال في فلسطين، وكانت الفقرة رقم (1) ذات المرتبة الثانية، وتنص على (يتوفر بالشركة هيكل تنظيمي يوضح المهام الوظيفية بفعالية)، بوزن نسبي بلغ (83.50%)، فيما جاءت الفقرة رقم (5) بالمرتبة الأخيرة، والتي تنص على (يطرح المسؤول وجهة نظره بشكل تفاوضي)، لكنها جاءت بوزن نسبي مرتفع (77.30%)، وجاءت هذه النسبة مرتفعة لأن المسؤول في شركة الاتصالات الفلسطينية يسعى لتحقيق أهداف الشركة ويقوم الاجتماعات الدورية للتعرف إلى أفكار العاملين وقدراتهم على طرح حلولاً لمشكلات العمل.

ويتضح أن الشركة تتوفر لديها هيكل تنظيمي واضح المعالم، ومناسب لطبيعة عملها، كون الباحث أحد العاملين فإنه يلاحظ بأن الهيكل التنظيمي المتوفر يساعد العاملين على فهم طبيعة أعمالهم وتبني سياسات واستراتيجيات وقوانين الشركة، كذلك فإن الموظف والمسؤول يعرفان صلاحياتهما وطبيعة العلاقة بينهما، ويتم تحديث الهيكل التنظيمي حسب ما تقتضيه الحاجة، لذا جاءت النسب مرتفعة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الزيناتى، 2014م)، ودراسة (الزعيبي، 2013م)، ودراسة (هوارى، 2013م)، واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (العقيلي، 2014م)، والسبب في هذا الاتفاق يرجع إلى الاهتمام بأخلاقيات الأعمال في الآونة الأخيرة، والاهتمام بتنسيق الجهود لتحقيق أهداف المنظمة، وأن التنظيم الإداري الجيد يحقق الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة واستغلال الأمثل لها وهذا لا يقتصر على المؤسسات الخاصة المتعلقة بالخدمات بل لجميع المنظمات على اختلاف أنواعها، بينما اختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (العمودي، 2015م) حيث أكد على أن أخلاقيات الأعمال متوسطة، ولعل سبب الاختلاف يرجع إلى اعتماد دراسة العمودي على المؤسسات الصغيرة، بينما تهتم الدراسة الحالية بكبرى الشركات في قطاع غزة، كما اختلفت مع نتائج دراسة (جواهر، 2015م) وسبب الاختلاف يرجع إلى اهتمام دراسة جواهر بالجامعات ومؤسسات التعليم العالي.

جدول (5.5): اختبار (T) لفقرات "مدونات السلوك الأخلاقي"

م.	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
1	تصدر الشركة منشورات سلوك أخلاقية واضحة ومحددة	4.000	0.610	80.00	23.19	0.000	7
2	تتوافق مدونات السلوك الأخلاقي مع عادات المجتمع الفلسطيني.	4.080	0.515	81.60	29.67	0.000	3
3	تسعى الشركة إلى ترسيخ الأخلاقيات السلوكية بين موظفيها.	4.085	0.499	81.70	30.75	0.000	2
4	تطرح الشركة برامج تدريبية حول السلوك الجيد داخل الشركة.	4.005	0.614	80.10	23.15	0.000	6
5	تعاقب الشركة غير الملتزمين بمنشورات السلوك الأخلاقي.	3.965	0.562	79.30	24.30	0.000	8
6	يرتبط نظام الحوافز بالسلوك الأخلاقي للموظفين.	3.820	0.742	76.40	15.63	0.000	10
7	تعتمد أنظمة تقييم الأداء على منشورات السلوك الأخلاقي كمعيار.	3.935	0.658	78.70	20.10	0.000	9
8	ترسم الشركة لنفسها سياسات أخلاقية خاصة كمؤسسة اتصالات رائدة.	4.070	0.572	81.40	26.47	0.000	5
9	تتضمن مدونات السلوك الأخلاقي معايير تعامل الموظف مع الزبائن.	4.090	0.472	81.80	32.64	0.000	1
10	تنظم مدونات السلوك الأخلاقي العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.	4.075	0.557	81.50	27.26	0.000	4
المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي		40.125	4.143	80.25	34.6	0.000	

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (5.5) أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية لم تصل لدرجة الحياد (3)، وكانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، وكانت موجبة، وهذا يدل على موافق العينة على محتوى المجال وفقراته، وأن المتوسطات الحسابية كانت أعلى من المتوسط.

ويتضح من الجدول أيضاً أن جميع النسب جاءت مرتفعة، حيث حظيت الفقرة رقم (9) على المرتبة الأولى، والتي تنص على (تتضمن مدونات السلوك الأخلاقي معايير تعامل الموظف مع الزبائن)، بوزن نسبي بلغ (81.80%)، ويرى الباحث بأن ارتفاع هذه النسبة يرجع إلى القوانين واللوائح التي وضعتها الشركة لتحديد علاقة الموظف بالعملاء والجمهور، واهتمام الشركة بأراء العملاء، والتوجه نحوهم وتلبية حاجاتهم، كذلك فإن ذلك يرجع إلى طبيعة عمل المنظمات الخاصة، والتي تولي اهتماماً بالغاً بالعملاء والمستهلكين واستطلاع حاجاتهم وتلبيتها، يليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (3)، والتي تنص على (تسعى الشركة إلى ترسيخ الأخلاقيات السلوكية بين موظفيها) بوزن نسبي بلغ (81.70%)، فيما كانت الفقرة رقم (6) ذات المرتبة الأخيرة، وتنص على (يرتبط نظام الحوافز بالسلوك الأخلاقي للموظفين)، لكنها جاءت بوزن نسبي مرتفع ويساوي (76.40%).

والنتائج الواردة تشير إلى اهتمام شركة الاتصالات الفلسطينية بمدونات السلوك الأخلاقي حيث إنها تعد الإطار الأخلاقي للعمل داخل الشركة، فهي تقدم المنشورات ذات العلاقة بطبيعة التعامل مع الجمهور، وتقوم بترسيخ الأخلاق كسلوك يظهر على تصرفات العاملين.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الزيناوي، 2014م)، ودراسة (الزعيبي، 2013م)، ودراسة (هوارى، 2013م) وهذا يرجع إلى أن مدونات السلوك الأخلاقي من المفاهيم الإدارية التي تعزز ممارسات الإدارة والعاملين للأخلاقيات، وتحدد السلوك السوي داخل المنظمات لتعزيز سمعة المنظمة، وقدرتها على تحقيق أهدافها، بينما اختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (العمودي، 2015م) حيث أكد على أن أخلاقيات الأعمال متوسطة، ولعل سبب الاختلاف يرجع إلى اعتماد دراسة العمودي على المؤسسات الصغيرة، بينما تهتم الدراسة الحالية بكبرى الشركات في قطاع غزة، كما اختلفت مع نتائج دراسة (جواهر، 2015م) وسبب الاختلاف يرجع إلى اهتمام دراسة جواهر بالجامعات ومؤسسات التعليم العالي.

جدول (6. 5): اختبار (T) لمجالات استبانة أخلاقيات الأعمال والدرجة الكلية لفقراتها

الرتبة	قيمة (Sig.)	قيمة الاختبار (T)	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
1	0.000	44.5	86.03	4.134	43.015	المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية.
4	0.000	31.5	80.61	4.616	40.305	المجال الثاني: الثقافة التنظيمية.
3	0.000	36.1	80.89	4.094	40.445	المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين.
2	0.000	39.6	81.06	3.763	40.530	المجال الرابع: التنظيم الإداري.
5	0.000	34.6	80.25	4.143	40.125	المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي.
	0.000	42.7	81.768	17.995	204.42	الدرجة الكلية للاستبانة

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (6. 5) أن قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من (0.05)، وكانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، كما كانت هذه القيم موجبة، بمعنى أن المتوسطات الحسابية دالة إحصائياً، ولم تصل لدرجة الحياد، وكانت أعلى من درجة الحياد.

ويتضح أيضاً أن مستوى أخلاقيات الأعمال في شركة الاتصالات الفلسطينية مرتفعة (81.768%)، وكان مجال الأخلاقيات الشخصية بالمرتبة الأولى وبوزن نسبي بلغ (86.03%)، يليه مجال التنظيم الإداري بوزن نسبي بلغ (81.06%)، ثم مجال التشريعات واللوائح والقوانين (80.89%)، ثم مجال الثقافة التنظيمية (80.61%)، وجاء بالمرتبة الأخيرة مجال مدونات السلوك الأخلاقي (80.25%). وكانت معظم النسب متقاربة ومرتفعة، وهذا يرجع إلى حرص إدارة الشركة على استقطاب وتوظيف العاملين ذوي السمعة الطيبة، والأخلاقيات الجيدة، كذلك تسعى الشركة لتحسين صورتها أمام الجمهور عبر تطبيق كافة متطلبات أخلاقيات الأعمال، خاصة وأنها من الجوانب التي تكسب الشركة ولاء الزبائن، وتعزز موقفها التنافسي، وترفع مستوى ثقة الجمهور بخدماتها والعاملين فيها، وتبذل لأجل ذلك جهود متعددة أهمها صياغة السياسات والاستراتيجيات المناسبة، واعداد تنظيم إداري جيد، وشر ثقافة تنظيمية على درجة عالية من الوضوح والكفاءة، كذلك تعد شركة الاتصالات الفلسطينية من الشركات الرائدة في قطاع غزة، وبالتالي لديها القدرات والإمكانات لتطبيق كافة متطلبات أخلاقيات الأعمال، وهذه

النتائج تتفق مع نتائج دراسة (والسون، 2017م)، و(العقيلي، 2014م)، و(الزيناتي، 2014م)، فيما اختلفت مع نتائج دراسة (جواهر، 2015م)، و(العمودي، 2015م)، وسبب الاختلاف يرجع إلى اختلاف طبيعة المؤسسات وتناولها للأخلاقيات والمدونات الأخلاقية.

(2): تحليل بيانات الرضا الوظيفي.

تعرض الجداول الآتية تحليل لبيانات مجالات الرضا الوظيفي:-

جدول (5.7): اختبار (T) لفقرات "الرضا عن الأجور والرواتب"

م.	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
1	أُتلقى راتباً يتناسب مع طبيعة المهام التي أقوم بها.	4.110	0.849	82.20	18.48	0.000	2
2	أُتلقى راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية في قطاع غزة.	4.115	0.758	82.30	20.80	0.000	1
3	أُتلقى الحوافز التشجيعية المناسبة لطبيعة عملي.	4.030	0.795	80.60	18.32	0.000	3
4	أُتلقى أجراً يتناسب مع مؤهلاتي العلمية.	4.015	0.747	80.30	19.22	0.000	4
5	أشعر بالرضا عن برامج التأمين التي توفرها الشركة.	3.950	0.837	79.00	16.05	0.000	5
	المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب	20.22	3.320	80.88	22.52	0.000	

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (5.7) أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية لم تصل لدرجة الحياد (3)، وكانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، وكانت موجبة، وهذا يدل على موافق العينة على محتوى المجال وفقراته، وأن المتوسطات الحسابية كانت أعلى من المتوسط.

ويتضح من الجدول السابق أن الفقرة رقم (2) حظيت على المرتبة الأولى والتي تنص على (أُتلقى راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية في قطاع غزة)، بوزن نسبي بلغ (82.30%)، يليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (1)، والتي تنص على (أُتلقى راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية في

قطاع غزة)، بوزن نسبي بلغ (82.20%). فيما كانت الفقرة رقم (5) ذات المرتبة الأخيرة وتنص على (أشعر بالرضا عن برامج التأمين التي توفرها الشركة)، بوزن نسبي مرتفع (79%).

وطبيعة الأجور والرواتب في شركة الاتصالات الفلسطينية تعد مناسبة وجيدة لطبيعة الظروف الحياتية، وتلبي متطلبات الموظف وأسرته، وتساعده على التكيف مع الظروف الاقتصادية الصعبة، لذا حظيت برضا الموظف.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (اليقوبي، 2016م)، و(كويتا وبرنيديا، 2016م)، و(ديبة، 2015)، و(الفهد، 2014م).

جدول (5.8): اختبار (T) لفرقات "الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية"

م.	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
1	ترابطني علاقة جيدة برؤساء العمل.	4.150	0.655	83.00	24.80	0.000	2
2	أساعد الزملاء في أعمالهم.	4.315	0.563	86.30	33.00	0.000	1
3	أشعر بعدالة المسؤول في تعامله مع الموظفين.	3.920	0.759	78.40	17.14	0.000	5
4	أثق بقرارات المسؤول وأسعى لتطبيقها.	4.015	0.676	80.30	21.23	0.000	4
5	ألتقى معاملة جيدة من كافة العاملين بالشركة.	4.055	0.689	81.10	21.66	0.000	3
	المجال الثاني: الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة	20.455	2.455	81.82	31.42	0.000	

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (5.8) أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية لم تصل لدرجة الحياد (3)، وكانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، وكانت موجبة، وهذا يدل على موافق العينة على محتوى المجال وقراته، وأن المتوسطات الحسابية كانت أعلى من المتوسط.

ويتضح من الجدول أيضاً أن الفقرة رقم (2) حصلت على المرتبة الأولى وتنص على (أساعد الزملاء في أعمالهم)، بوزن نسبي بلغ (86.30%)، وهذا يرجع إلى طبيعة العمل داخل الشركة

حيث يتم من خلال تعاون بين العاملين لإتمام المهام، وتنظيم الأعمال لتسهيل الإجراءات، يليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (1) وتنص على (تربطني علاقة جيدة برؤساء العمل)، وكان الوزن النسبي يساوي (83%)، فيما كانت الفقرة رقم (3) ذات المرتبة الأخيرة وتنص على (أشعر بعدالة المسؤول في تعامله مع الموظفين)، بوزن نسبي بلغ (78.40%).

ويرى الباحث أن العلاقات الإنسانية هي أساس العمل وعاملاً من عوامل النجاح، لذا تسعى الشركة لتحسين هذه العلاقات من خلال إقامة الفعاليات المختلفة، وحث العاملين للعمل كفريق، إضافة إلى الاهتمام بالمناسبات الاجتماعية. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الفهد، 2014م)، و نتائج دراسة (أبو مسامح، 2013م)، و (الطراونة، 2008م)، بينما اختلفت مع نتائج دراسة (ديبة، 2015م)، وجاءت النسب الواردة بالجدول أعلاه أكبر من النسب التي تحصل عليها الباحث (عويضة، 2008م) ولعل السبب يرجع إلى اختلاف الفئة والمؤسسة المستهدفة حيث اهتمت دراسة عويضة بالمؤسسات الأهلية.

جدول (9. 5): اختبار (T) لفقرات "الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات"

م.	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
1	يحقق لي العمل في الشركة أهدافي الخاصة.	4.065	0.666	81.30	22.63	0.000	3
2	يوجد سياسات واضحة للترقيات التنظيمية في الشركة.	3.860	0.821	77.20	14.82	0.000	5
3	أقوم بأعمال تتفق مع قدراتي ومهارتي.	4.070	0.563	81.40	26.89	0.000	2
4	يمنحني عملي بالشركة مكانة اجتماعية مرموقة.	4.195	0.518	83.90	32.63	0.000	1
5	أشعر بالرضا عن السياسات والإجراءات المتبعة بالشركة.	4.010	0.642	80.20	22.54	0.000	4
	المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات	20.200	2.387	80.80	30.81	0.000	

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (5.9) أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية لم تصل لدرجة الحياد (3)، وكانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، وكانت موجبة، وهذا يدل على موافق العينة على محتوى المجال وفقراته، وأن المتوسطات الحسابية كانت أعلى من المتوسط.

ويتضح من الجدول أيضاً أن الفقرة رقم (4) جاءت بالمرتبة الأولى، وتنص على (يمنحني عملي بالشركة مكانة اجتماعية مرموقة)، بوزن نسبي بلغ (83.90%)، ويعتقد الباحث بأن العمل في كبرى شركات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات يضيف للموظف المكانة الاجتماعية المناسبة. يليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (3)، وتنص على (أقوم بأعمال تتفق مع قدراتي ومهارتي)، بوزن نسبي بلغ (81.40%)، فيما كانت الفقرة رقم (2) ذات المرتبة الأخيرة، وتنص على (يوجد سياسات واضحة للترقيات التنظيمية في الشركة)، بوزن نسبي مرتفع (77.20%)، ويعتقد الباحث بأن هناك اهتمام بأنظمة الترقيات لكن يصعب إرشاء كافة العاملين حول هذه الترقيات، حيث هناك فجوة بين وجهة نظر العاملين والإدارة حول سياسات الترقية داخل أي منظمة.

ويرى الباحث بأن طريقة التعيين والتوظيف تساعد الموظف على تحقيق الرضا عن السياسات والإجراءات وطبيعة الأعمال التي يقوم بها؛ حيث تتفق مع مؤهلات وقدرات العاملين، والعمل بالشركة يعد فرصة جيدة لبذل الطاقة اللازمة للعمل، ويساعد على شعور الموظف بمكانة اجتماعية مرموقة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (اليقوي، 2016م)، و(كويتا وبرنيديا، 2016م)، و(ديبة، 2015)، و(الفهد، 2014م)، و(أبو مسامح، 2013م)، ويعتقد الباحث أن سبب الاتفاق يرجع إلى توجه معظم المنظمات نحو تحسين ظروف العمل لكسب رضا العاملين.

جدول (5.10): اختبار (T) لفقرات "الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير"

م.	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)	الترتبة
1	توفر الشركة كافة الإمكانيات اللازمة لتسهيل أعماله.	4.095	0.623	81.90	24.86	0.000	1
2	يوجهني المسؤول على أداء المهام المنوطة بي.	4.045	0.570	80.90	25.94	0.000	3
3	يتوفر بالشركة أنظمة تدريب عالية الكفاءة تساعدني على تطوير مهاراتي.	3.950	0.648	79.00	20.74	0.000	5
4	تنظم الشركة برامج تدريبية للاستفادة منها في تسهيل إجراءات العمل.	4.000	0.743	80.00	19.02	0.000	4
5	تسعى إدارة الشركة لتحقيق مبدأ التحسين المستمر.	4.060	0.720	81.20	20.81	0.000	2
	المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير	20.150	2.633	80.60	27.66	0.000	

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (5.10) أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية لم تصل لدرجة الحياد (3)، وكانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، وكانت موجبة، وهذا يدل على موافق العينة على محتوى المجال وفقراته، وأن المتوسطات الحسابية كانت أعلى من المتوسط.

ويتضح من الجدول أن الفقرة رقم (1) حظيت على المرتبة الأولى وتنص على (توفر الشركة كافة الإمكانيات اللازمة لتسهيل أعماله)، بوزن نسبي بلغ (81.90%)، وهذا يرجع إلى أهمية التدريب في تطوير قدرات العاملين ومهاراتهم، وانعكاسها على أدائهم لمهامهم وأعمالهم، يليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (5)، والتي تنص على (تسعى إدارة الشركة لتحقيق مبدأ التحسين المستمر)، بوزن نسبي بلغ (81.20%)، فيما كانت الفقرة رقم (3) ذات المرتبة الأخيرة، وتنص على (يتوفر بالشركة أنظمة تدريب عالية الكفاءة تساعدني على تطوير مهاراتي)، لكنها جاءت بنسبة مرتفعة (79%).

وكون الباحث أحد العاملين بالشركة يدرك أهمية التدريب والتطوير، وهناك اهتمام من الشركة بعمليات التدريب والتطوير، وتخصص الشركة موازنة خاصة بتدريب العاملين وتحسين مستوى قدراتهم وإمكاناتهم، وهذا الاهتمام يرجع إلى أهمية التدريب ذاته في تطوير العاملين ورفع كفاءتهم ونتاجيتهم. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الفهد، 2014م)، و(الطراونة، 2008م)، و(أبو مسامح، 2013)، ويرى الباحث بأن سبب الاتفاق يرجع إلى اهتمام كافة المنظمات بتدريب العاملين وتطوير قدراتهم لكسب رضاهم، وتحسين مستوى قدراتهم ومهاراتهم، خاصة في ظل التطورات التي يشهدها العالم في الآونة الأخيرة. بينما اختلفت مع نتائج دراسة (ديبة، 2015م)، ولعل سبب الاختلاف يرجع إلى اختلاف طبيعة المؤسسة التي اهتمت بها دراسة (ديبة، 2015م)، وطبيعة المؤسسة التي تهتم بها الدراسة الحالية.

ويعرض الجدول رقم (5.11) تحليل بيانات مجالات استبانة الرضا الوظيفي، والدرجة الكلية لفقراتها:-

جدول (5.11): اختبار (T) لمجالات استبانة الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لفقراتها

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)	الرتبة
المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب.	20.22	3.320	80.88	22.52	0.000	2
المجال الثاني: الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة.	20.455	2.455	81.82	31.42	0.000	1
المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.	20.200	2.387	80.80	30.81	0.000	3
المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.	20.150	2.633	80.60	27.66	0.000	4
الدرجة الكلية للاستبانة	81.025	9.389	81.025	31.81	0.000	

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (5.11) أن قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من (0.05)، وكانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، كما كانت هذه القيم موجبة، بمعنى أن المتوسطات الحسابية دالة إحصائياً، ولم تصل لدرجة الحياد، وكانت أعلى من درجة الحياد.

ويتضح من الجدول السابق أن النسب المئوية كانت مرتفعة وكان مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية (81.025%)، وكان مجال الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة ذات المرتبة الأولى وبوزن نسبي بلغ (81.82%)، يليه مجال الرضا عن الأجور والرواتب بوزن نسبي بلغ (80.88%)، ثم جاء مجال الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات بوزن نسبي بلغ (80.80%)، وجاء بالمرتبة الأخيرة مجال الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير بوزن نسبي بلغ (80.60%). ويتضح أن النسب جاءت مرتفعة، ومقاربة، ولعل ذلك يرجع إلى اهتمام الشركة برضا الموظف كون الرضا ينعكس على الأداء. كذلك فإن الرضا ينعكس على ولاء الموظف وقبوله للقرارات وطبيعة التغييرات.

وكون الباحث أحد العاملين بالشركة يرى بأن العاملين يقارنون هذه الأنظمة والقوانين واللوائح والتشريعات بالشركات الأخرى، ويقارنون الأجور والرواتب بغيرهم من الشركات، وهذا بطبيعة الحال ينعكس على درجات الرضا؛ كذلك يحظى الموظف بمكانة اجتماعية جيدة تساعده في تحقيق الرضا عن كافة السياسات والإجراءات وطبيعة العمل.

ويرى الباحث بأن الرضا الوظيفي من المتغيرات التي تسهم في تحقيق أهداف الشركة، حيث ارتفاع الرضا يعكس مدى تقبل الموظف لعمله، وطبيعة السياسات والإجراءات، ويعكس تقبله للقوانين واللوائح، وهذا القبول ينعكس على سلوك الموظف داخل الشركة، فيسعى بكافة الجهود والإمكانات لتحسين أداءه، والرقي بإنتاجيته، وبالتالي هناك اهتمام بمجالات الرضا لدى الإدارة العليا لشركة الاتصالات الفلسطينية لأنها تعي جيداً أهمية الرضا في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية، وبالتالي تحقيق أهداف الشركة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (اليعقوبي، 2016م)، و(كويتا وبرنيديا، 2016م)، و(ديبية، 2015)، و(الفهد، 2014م)، و(أبو مسامح، 2013م)، كذلك تتفق مع نتائج دراسة (والسون، 2017م)، و(العقيلي، 2014م)، وسبب الاتفاق إلى اهتمام منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها بالرضا الوظيفي كون الرضا الوظيفي ينعكس على أداء الموظف لمهامه، والاستفادة القصوى من طاقاته وكسب ولائه والتزامه التنظيمي.

ثالثاً: اختبار الفرضيات.

تتقسم فرضيات الدراسة إلى فرضيات رئيسية، وأخرى فرعية وقام الباحث بالتحقق منها باستخدام أنسب الاختبارات المعلمية، وفيما يلي بيان للنتائج:-

(1): نتائج الفرضية الرئيسية الأولى.

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

للتحقق من الفرضية الرئيسية الأولى استخدام الباحث معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لأخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي (الدرجة الكلية والمجالات)؛ وفيما يلي بيان للنتائج:-

جدول (5. 12): مصفوفة الارتباط بين أخلاقيات الأعمال ومجالات الرضا الوظيفي

أخلاقيات الأعمال		المتغيرات
معامل الارتباط	قيمة (Sig.)	
**0.614	0.000	المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب.
**0.666	0.000	المجال الثاني: الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة.
**0.579	0.000	المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.
**0.671	0.000	المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.
**0.727	0.000	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي

يتضح من الجدول (5. 12) أن قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من (0.05)؛ وبالتالي فإن معاملات الارتباط دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة دالة إحصائياً بين أخلاقيات الأعمال والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، كذلك ظهرت علاقة بين أخلاقيات الأعمال وكافة مجالات الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجور والرواتب، والرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية، والرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات، والرضا عن طبيعة التدريب والتطوير)، وكان معامل الارتباط للدرجة الكلية مرتفعاً وبلغ (0.727%)، وبالتالي يجب قبول الفرضية القائلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة. ولم تناقش معظم الدراسات

السابقة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي، لكن النتائج الواردة تتفق مع نتائج دراستي (والسون، 2017م)، و(العقيلي، 2014م) وسبب الاتفاق إلى أن مبادئ أخلاقيات الأعمال تعزز رضا الموظف، حيث إنها تنظم العمل وسياساته، وتوطد العلاقة بين العاملين والإدارة بما ينعكس على رضا العاملين إيجاباً.

وبالتالي يرى الباحث بأن التزام الموظف بأخلاقيات الأعمال يشعره بالراحة والتكيف مع طبيعة العمل، وهذا ينعكس على درجات الرضا الوظيفي لديه، كذلك فإن اتفاق توقعاته مع الثقافة التنظيمية، وشعوره بعدالة السياسات والقوانين والإجراءات داخل العمل ينعكس على درجات الرضا لذا ظهرت علاقة قوية طردية بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي.

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأخلاقيات الشخصية والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

للتحقق من الفرضية الفرعية الأولى استخدام الباحث معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للأخلاقيات الشخصية والرضا الوظيفي (الدرجة الكلية والمجالات)؛ وفيما يلي بيان للنتائج:-

جدول (5.13): مصفوفة الارتباط بين الأخلاقيات الشخصية ومجالات الرضا الوظيفي

الأخلاقيات الشخصية		المتغيرات
معامل الارتباط	قيمة (Sig.)	
**0.432	0.000	المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب.
**0.499	0.000	المجال الثاني: الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة.
**0.288	0.000	المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.
**0.431	0.000	المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.
**0.477	0.000	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي

يتضح من الجدول (5.13) أن قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من (0.05)؛ وبالتالي فإن معاملات الارتباط دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة دالة إحصائياً بين الأخلاقيات الشخصية والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، كذلك ظهرت علاقة بين الأخلاقيات الشخصية وكافة مجالات الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجور والرواتب، والرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية، والرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات، والرضا عن طبيعة التدريب والتطوير)، وكان

معامل الارتباط للدرجة الكلية يساوي (0.477)، وهو معدل متوسط، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراستي (والسون، 2017م)، و(العقيلي، 2014م).

ويعتقد الباحث بأن التزام الموظف بأخلاقيات الإسلام وامتثاله للقوانين ولوائح العمل، تجعله أكثر قدرة على التكيف مع طبيعة المهام والأعمال التي يقوم بها، وهذا يشعره بالرضا الوظيفي.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

للتحقق من الفرضية الفرعية الثانية استخدام الباحث معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي (الدرجة الكلية والمجالات)؛ وفيما يلي بيان للنتائج:-

جدول (5.14): مصفوفة الارتباط بين الثقافة التنظيمية ومجالات الرضا الوظيفي

الثقافة التنظيمية		المتغيرات
معامل الارتباط	قيمة (Sig.)	
**0.536	0.000	المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب.
**0.603	0.000	المجال الثاني: الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة.
**0.533	0.000	المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.
**0.566	0.000	المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.
**0.642	0.000	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي

يتضح من الجدول (5.14) أن قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من (0.05)؛ وبالتالي فإن معاملات الارتباط دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة دالة إحصائياً بين الثقافة التنظيمية والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، كذلك ظهرت علاقة بين الثقافة التنظيمية وكافة مجالات الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجور والرواتب، والرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية، والرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات، والرضا عن طبيعة التدريب والتطوير)، وكان معامل الارتباط للدرجة الكلية يساوي (0.642)، وهو معدل مرتفع، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراستي (والسون، 2017م)، و(العقيلي، 2014م).

ويعتقد الباحث بأن الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة المتعلقة بالقيم والقوانين والسياسات والمعتقدات والتوقعات لها أثراً كبيراً في شعور الموظف بالتكيف، واتفاه مع الأهداف العامة

للشركة، وهذا يجعله مقبلاً على أداء أعماله ويلقى استحسان إدارته، مما يجعله أكثر رضا عن ذاته وعن الأعمال التي يقوم بها، وأكثر رضا عن طبيعة العمل وسياسات وإجراءات الشركة، والتدريب الممنوح، والأجور والرواتب التي يتلقاها، خاصة وأن اللوائح المنظمة والسياسات تتضمن سياسة للتريقات والأجور والرواتب التي تتناسب مع خصائص الموظفين ومؤهلاتهم وخبراتهم العلمية والعملية.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التشريعات واللوائح والقوانين والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

للتحقق من الفرضية الفرعية الثانية استخدام الباحث معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للتشريعات واللوائح والقوانين والرضا الوظيفي (الدرجة الكلية والمجالات)؛ وفيما يلي بيان للنتائج:-

جدول (15. 5): مصفوفة الارتباط بين التشريعات واللوائح والقوانين ومجالات الرضا الوظيفي

التشريعات واللوائح والقوانين		المتغيرات
قيمة (Sig.)	معامل الارتباط	
0.000	**0.566	المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب.
0.000	**0.636	المجال الثاني: الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة.
0.000	**0.510	المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.
0.000	**0.588	المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.
0.000	**0.661	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي

يتضح من الجدول (14. 5) أن قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من (0.05)؛ وبالتالي فإن معاملات الارتباط دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة دالة إحصائياً بين التشريعات واللوائح والقوانين، والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، كذلك ظهرت علاقة بين التشريعات واللوائح والقوانين وكافة مجالات الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجور والرواتب، والرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية، والرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات، والرضا عن طبيعة التدريب والتطوير)، وكان معامل الارتباط للدرجة الكلية يساوي (0.661)، وهو معدل مرتفع، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراستي (والسون، 2017م)، و(العقيلي، 2014م).

ويرى الباحث بأن وضوح التشريعات واللوائح والقوانين، وعدالتها في شركة الاتصالات الفلسطينية تزيد ثقة الموظف بمرؤوسيه وبالإدارة العليا للشركة، وهذا ينعكس بطبيعة الحال على درجات الرضا لديه، خاصة وأن تلك التشريعات واللوائح والقوانين تحدد السلوك الأخلاقي للموظف، وتحدد مستوى صلاحياته ومسؤولياته، وهذا يجعله أكثر قدرة على فهم طبيعة الأعمال التي يقوم بها، وتشعره بمكانته داخل الشركة، وهذا من شأنه أن يزوده بطاقة لأداء الأعمال والشعور بالرضا عما يقوم بها، والرضا عن طبيعة عمله.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التنظيم الإداري والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

للتحقق من الفرضية الفرعية الثانية استخدام الباحث معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للتنظيم الإداري والرضا الوظيفي (الدرجة الكلية والمجالات)؛ وفيما يلي بيان للنتائج:-

جدول (5.16): مصفوفة الارتباط بين التنظيم الإداري ومجالات الرضا الوظيفي

التنظيم الإداري		المتغيرات
قيمة (Sig.)	معامل الارتباط	
0.000	**0.558	المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب.
0.000	**0.624	المجال الثاني: الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة.
0.000	**0.557	المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.
0.000	**0.658	المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.
0.000	**0.687	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي

يتضح من الجدول رقم (5.16) أن قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من (0.05)؛ وبالتالي فإن معاملات الارتباط دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة دالة إحصائياً بين التنظيم الإداري لشركة الاتصالات الفلسطينية، والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، كذلك ظهرت علاقة بين التنظيم الإداري وكافة مجالات الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجور والرواتب، والرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية، والرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات، والرضا عن طبيعة التدريب والتطوير)، وكان معامل الارتباط للدرجة الكلية يساوي (0.687)، وهو معدل مرتفع،

وتتفق النتائج الواردة في الجدول أعلاه مع نتائج دراسة (والسون، 2017م)، و(العقبلي، 2014م).

ويرى الباحث بأن طبيعة التنظيم الإداري يعزز العلاقات الإنسانية، ويحدد الصلاحيات ويعزز وضوح المهام، وهذا ينعكس على راحة الموظف أثناء عمله، وارتباطه الوثيق مع أفراد قسمه وفريق العمل، وهذا ينعكس بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي والرضا عن العلاقات الإنسانية، والرضا عن الأجور والرواتب، والرضا عن السياسات والإجراءات، والرضا عن التدريب والتطوير.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مدونات السلوك الأخلاقي والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

للتحقق من الفرضية الفرعية الثانية استخدام الباحث معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمدونات السلوك الأخلاقي والرضا الوظيفي (الدرجة الكلية والمجالات)؛ وفيما يلي بيان للنتائج:-

جدول (17. 5): مصفوفة الارتباط بين مدونات السلوك الأخلاقي ومجالات الرضا الوظيفي

مدونات السلوك الأخلاقي		المتغيرات
قيمة (Sig.)	معامل الارتباط	
0.000	**0.570	المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب.
0.000	**0.529	المجال الثاني: الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة.
0.000	**0.622	المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.
0.000	**0.676	المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.
0.000	**0.688	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي

يتضح من الجدول (17. 5) أن قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من (0.05)؛ وبالتالي فإن معاملات الارتباط دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة دالة إحصائياً بين مدونات السلوك الأخلاقي الذي تصدره شركة الاتصالات الفلسطينية، والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، كذلك ظهرت علاقة بين مدونات السلوك الأخلاقي، وكافة مجالات الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجور والرواتب، والرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية، والرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات، والرضا عن طبيعة التدريب والتطوير)، وكان معامل الارتباط للدرجة الكلية يساوي

(0.688)، وهو معدل مرتفع، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (والسون، 2017م)، و(العقيلي، 2014م). ويرى الباحث بأن وجود مدونات للسلوك الأخلاقي يعتبر محكاً ومرجعاً للموظف وتصرفاته داخل شركته وتنظم علاقته بمديره ومرؤوسيه، كما تنظم علاقته بالجمهور المحيط، وهذا من شأنه أن يجعله قادراً على إدارة أعماله، وإدارة شؤون المهام الموكلة على عاتقه، وهذا يجعله أكثر قبولاً لما يقوم به، ويحقق الرضا الوظيفي لديه.

وبعد اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفروض الفرعية المنبثقة عنها جرى اعداد مصفوفة لطبيعة العلاقة بين مجالات أخلاقيات الأعمال ومجالات الرضا الوظيفي، وذلك على النحو الآتي:-

جدول (5. 18): مصفوفة الارتباط بين أخلاقيات الأعمال ومجالات الرضا الوظيفي

الدرجة الكلية لأخلاقيات الأعمال	مدونات السلوك الأخلاقي	التنظيم الإداري	التشريعات واللوائح والقوانين	الثقافة التنظيمية	الأخلاقيات الشخصية	المتغيرات
**0.614	**0.570	**0.558	**0.566	**0.536	**0.432	المجال الأول: الرضا عن الأجر والرواتب.
**0.666	**0.529	**0.624	**0.636	**0.603	**0.499	المجال الثاني: الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة.
**0.579	**0.622	**0.557	**0.510	**0.533	**0.288	المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات.
**0.671	**0.676	**0.658	**0.588	**0.566	**0.431	المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.
**0.727	**0.688	**0.687	**0.661	**0.642	**0.477	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي

يتضح من الجدول (5. 18) وجود علاقة قوية بين أخلاقيات الأعمال ومجالاتها والرضا الوظيفي ومجالاتها. وبمقارنة النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى بالدراسات السابقة لم تتفق ولم تختلف معها، كون جميع الدراسات السابقة لم تربط بين متغيري أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (والسون، 2017م)، و(العقيلي، 2014م).

(1): نتائج الفرضية الرئيسية الثانية.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغيراتهم الشخصية: الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والشركة.

للتحقق من الفرضية الرئيسية الثانية، واختبار الفروق استخدام الباحث اختبار (T) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (Independent Samples T test)، واختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث مجموعات فأكثر (One Way ANOVAs)، وفيما يلي بيان للنتائج:-

أ - الفروق تبعاً لمتغير الجنس.

جدول (5.19): اختبار (T) للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير الجنس

البيان	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية.	ذكر	161	43.41	3.65	2.792	0.006
	أنثى	39	41.39	5.50		
المجال الثاني: الثقافة التنظيمية.	ذكر	161	40.65	4.20	2.141	0.033
	أنثى	39	38.90	5.91		
المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين.	ذكر	161	40.78	3.37	2.352	0.020
	أنثى	39	39.10	6.12		
المجال الرابع: التنظيم الإداري.	ذكر	161	40.68	3.40	1.123	0.263
	أنثى	39	39.92	5.10		
المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي.	ذكر	161	40.37	3.80	1.682	0.094
	أنثى	39	39.13	5.31		
الدرجة الكلية للاستبانة	ذكر	191	205.90	15.16	2.351	0.020
	أنثى	39	198.41	26.13		

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (5.19) أن قيم الاحتمال (Sig.) للمجالات الأول والثاني والثالث والدرجة الكلية كانت أقل من (0.05)، وكانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية، وهذا

يدلل على وجود فروق في أخلاقيات الأعمال بين الذكور والإناث، وكانت تلك الفروق لصالح الذكور حيث بلغ المتوسط الحسابي لديهم (205.9)، بينما كان المتوسط الحسابي للإناث يساوي (198.41)، ويتضح من الجدول أن يجب قبول الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس.

ويرى الباحث بأن اختلاط الذكور بكافة شرائح المجتمع والحرية التي تمنحها العادات والتقاليد للذكور أكثر من الإناث، لذا فإن فهمهم للأخلاقيات والتزامهم بها قد يكون أكبر. واتفقت النتائج مع نتائج دراسة (محمود، 2012م) والتي أشار من خلالها إلى وجود تأثير لمتغير الجنس على أخلاقيات الأعمال.

بينما اختلفت النتائج الواردة في الجدول مع نتائج دراسة (العمودي، 2015م) ولعل سبب الاختلاف يرجع إلى اختلاف المؤسسة المستهدفة، حيث استهدف العمودي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بين تعد مجموعة الاتصالات الفلسطينية من المؤسسات الكبرى في قطاع الأعمال.

كما اختلفت مع نتائج دراسة (الزعبي، 2013م) ويرجع الباحث سبب الاختلاف إلى أن الزعبي طبق دراسته على شركات التأمين، وفي البيئة الأردنية، وهي بيئة تختلف عن البيئة الفلسطينية.

ب - الفروق تبعاً لمتغير العمر.

جدول (5.20): تحليل التباين الأحادي للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير العمر

البيان	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية.	بين المجموعات	37.809	2	18.904	1.107	0.332
	داخل المجموعات	3363.146	197	17.072		
	الإجمالي	3400.955	199			
المجال الثاني: الثقافة التنظيمية.	بين المجموعات	7.425	2	3.713	0.173	0.841
	داخل المجموعات	4232.970	197	21.487		
	الإجمالي	4240.395	199			
المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين.	بين المجموعات	26.611	2	13.306	0.792	0.454
	داخل المجموعات	3308.784	197	16.796		
	الإجمالي	3335.395	199			
المجال الرابع: التنظيم الإداري.	بين المجموعات	19.279	2	9.639	0.679	0.509
	داخل المجموعات	2798.541	197	14.206		
	الإجمالي	2817.820	199			
المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي.	بين المجموعات	38.081	2	19.041	1.110	0.331
	داخل المجموعات	3377.794	197	17.146		
	الإجمالي	3415.875	199			
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	229.638	2	114.819	0.352	0.704
	داخل المجموعات	64211.082	197	325.945		
	الإجمالي	64440.720	199			

** (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (4.61)

* (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (2.99)

يتضح من الجدول (5.20) أن قيم الاحتمال (Sig.) للمجالات والدرجة الكلية كانت أكبر من (0.05)، وكانت قيم (F) المحسوبة أقل من قيمة (F) الجدولية، وهذا يدل على عدم وجود فروق في أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير العمر، ويتضح من الجدول أن يجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير العمر.

ويرى الباحث بأن خضوع العاملين لنفس الأنظمة والشروط وظروف العمل، وخضوعهم لإدارة واحدة، وحصولهم على نفس فرص التدريب انعكس على أخلاقيات الأعمال لديهم، كما أنهم من مجتمع محافظة تحكمه عادات وتقاليد وكتاب سماوي موحد (القرآن الكريم)، انعكس على أخلاقياتهم أثناء العمل، وبالتالي لم تظهر فروقاً دالة إحصائياً. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (العمودي، 2015م)، ونتائج دراسة (الزعيبي، 2013م)، ونتائج دراسة (محمود، 2012م).

ج - الفروق تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي.

جدول (5. 21): تحليل التباين الأحادي للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

البيان	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية.	بين المجموعات	95.493	2	47.747	2.846	0.060
	داخل المجموعات	3305.462	197	16.779		
	الإجمالي	3400.955	199			
المجال الثاني: الثقافة التنظيمية.	بين المجموعات	137.291	2	68.645	3.296	0.039
	داخل المجموعات	4103.104	197	20.828		
	الإجمالي	4240.395	199			
المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين.	بين المجموعات	212.615	2	106.307	6.706	0.002
	داخل المجموعات	3122.780	197	15.852		
	الإجمالي	3335.395	199			
المجال الرابع: التنظيم الإداري.	بين المجموعات	89.706	2	44.853	3.239	0.041
	داخل المجموعات	2728.114	197	13.848		
	الإجمالي	2817.820	199			
المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي.	بين المجموعات	52.493	2	26.247	1.537	0.218
	داخل المجموعات	3363.382	197	17.073		
	الإجمالي	3415.875	199			
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	2687.550	2	1343.775	4.287	0.015
	داخل المجموعات	61753.170	197	313.468		
	الإجمالي	64440.720	199			

** (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (4.61)

* (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (2.99)

يتضح من الجدول (5. 21) أن قيم الاحتمال (Sig.) للمجالات الثاني والثالث والرابع والدرجة الكلية كانت أقل من (0.05)، وكانت قيم (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية، وهذا يدل

على وجود فروق في أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، ويتضح من الجدول أن يجب قبول الفرضية البديلية القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

ويعتقد الباحث بأنه لم توجد فروق على مستوى المجال المتعلق بمدونات السلوك الأخلاقي كون هذه المدونات هي جزء من رؤية المجموعة، ومعايير الاختيار والتعيين فيها، وأحد أهم السياسات والإجراءات التي تتبعها.

ولبيان اتجاه الفروق، قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول التالي يوضح نتائج تلك الفروق:-

جدول (22. 5): اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

البيان	موظف	رئيس قسم	مدير دائرة وإدارة عليا
المتوسط الحسابي	203.41	203.78	218.92
موظف			
رئيس قسم	//0.372 0.902		
مدير دائرة وإدارة عليا	*15.51 0.004	*15.139 0.009	

يتضح من الجدول (22. 5) أن الفروق لصالح الفئات المتوسطة والدنيا وعلى حساب الإدارة العليا، ولعل ذلك يرجع إلى امتثالهم للوائح والقوانين، فيما الإدارة العليا هي من تقوم بإعداد هذه القوانين واللوائح، إضافة إلى تعامل الموظفين مع المواطن العادي وبذلك عليه أن يحسن سمعته وسمعة مؤسسته، فيما تتعامل الإدارة العليا مع العاملين.

د - الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (5. 23): تحليل التباين الأحادي للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

البيان	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية.	بين المجموعات	59.770	2	29.885	1.762	0.174
	داخل المجموعات	3341.185	197	16.960		
	الإجمالي	3400.955	199			
المجال الثاني: الثقافة التنظيمية.	بين المجموعات	66.567	2	33.283	1.571	0.210
	داخل المجموعات	4173.828	197	21.187		
	الإجمالي	4240.395	199			
المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين.	بين المجموعات	33.828	2	16.914	1.009	0.366
	داخل المجموعات	3301.567	197	16.759		
	الإجمالي	3335.395	199			
المجال الرابع: التنظيم الإداري.	بين المجموعات	101.532	2	50.766	3.682	0.027
	داخل المجموعات	2716.288	197	13.788		
	الإجمالي	2817.820	199			
المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي.	بين المجموعات	154.927	2	77.463	4.680	0.010
	داخل المجموعات	3260.948	197	16.553		
	الإجمالي	3415.875	199			
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	1743.673	2	871.837	2.739	0.067
	داخل المجموعات	62697.047	197	318.259		
	الإجمالي	64440.720	199			

** (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (4.61)

* (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (2.99)

يتضح من الجدول (5. 23) أن قيم الاحتمال (Sig.) للمجالات الأول والثاني والثالث والدرجة الكلية كانت أكبر من (0.05)، وكانت قيم (F) المحسوبة أقل من قيمة (F) الجدولية، وهذا يدل على عدم فروق في أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ويتضح من الجدول أن يجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (محمود، 2012م)

والتي أكد من خلالها على وجود تأثير للمؤهل العلمي على أخلاقيات الأعمال، كما اختلفت مع نتائج دراسة (الزعبي، 2013م)، واتفقت فقط مع نتائج دراسة (العمودي، 2015م).

لكن يتضح من الجدول أن قيمة الاحتمال (Sig.) على المجال الرابع والخامس كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجال التنظيم الإداري، ومجال مدونات السلوك الأخلاقي، وللكشف عن هذه الفروق لجأ الباحث إلى اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، وفيما يلي بيان للنتائج:-

جدول (5.24): اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في مجال التنظيم الإداري ومدونات السلوك الأخلاقي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

البيان	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا
المتوسط الحسابي	40.24	40.222	42.1935
المجال الرابع: التنظيم الإداري	دبلوم		
	بكالوريوس	//0.02 0.99	
	دراسات عليا	//1.95 0.150	*2.0 0.029
المتوسط الحسابي	40.88	39.604	42.00
المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي	دبلوم		
	بكالوريوس	//1.28 0.353	
	دراسات عليا	//1.056 0.628	*2.33 0.017

يتضح من الجدول السابق أن الفروق في مجال التنظيم الإداري ومجال مدونات السلوك الأخلاقي كانت لصالح الدراسات العليا وعلى حساب الدبلوم والبكالوريوس، ولعل ذلك يرجع إلى خضوعهم إلى مقررات دراسية مكثفة حول أخلاقيات المهنة.

هـ - الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (5. 25): تحليل التباين الأحادي للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

البيان	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية.	بين المجموعات	57.103	3	19.034	1.116	0.344
	داخل المجموعات	3343.852	196	17.060		
	الإجمالي	3400.955	199			
المجال الثاني: الثقافة التنظيمية.	بين المجموعات	40.689	3	13.563	0.633	0.595
	داخل المجموعات	4199.706	196	21.427		
	الإجمالي	4240.395	199			
المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين.	بين المجموعات	143.434	3	47.811	2.936	0.035
	داخل المجموعات	3191.961	196	16.286		
	الإجمالي	3335.395	199			
المجال الرابع: التنظيم الإداري.	بين المجموعات	84.734	3	28.245	2.026	0.112
	داخل المجموعات	2733.086	196	13.944		
	الإجمالي	2817.820	199			
المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي.	بين المجموعات	70.339	3	23.446	1.374	0.252
	داخل المجموعات	3345.536	196	17.069		
	الإجمالي	3415.875	199			
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	1291.840	3	430.613	1.337	0.264
	داخل المجموعات	63148.880	196	322.188		
	الإجمالي	64440.720	199			

** (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 3) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.605)

* (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 3) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (3.782)

يتضح من الجدول (5. 25) أن قيم الاحتمال (Sig.) للمجالات الأول والثاني والرابع والخامس والدرجة الكلية كانت أكبر من (0.05)، وكانت قيم (F) المحسوبة أقل من قيمة (F) الجدولية، وهذا يدل على عدم وجود فروق في أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ويتضح من الجدول أن يجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

لكن ظهرت فروق فقط على المجال الثالث التشريعات واللوائح والقوانين؛ وتم استخدام اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه هذه الفروق فلم يكتشف هذه الفروق فلجأ الباحث إلى اختبار أقل الفروق المعنوية (L.S.D)، فكانت النتائج على النحو الآتي:-

جدول (5. 26): اختبار أقل الفروق المعنوية للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في مجال التشريعات واللوائح والقوانين تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

البيان	أقل من 5	6 - 10	11 - 15	16 فأكثر
المتوسط الحسابي	40.8	39.782	39.553	42.381
المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين	أقل من 5 سنوات			
	6 - 10 سنوات	//1.01 0.149		
	11 - 15 سنة	//1.29 0.117	//0.23 0.788	
	16 سنة فأكثر	//1.59 0.088	*2.6 0.013	*2.83 0.011

يتضح من الجدول (5. 26) أن الفروق لصالح الفئة (16 فأكثر)، وعلى حساب الفئة (6 - 10)، والفئة (11 - 15) سنة، ولعل الخبرات تكسب الفرد قدرات على التعامل مع الآخرين وتحسين التصرفات والسلوكيات، وقبول التشريعات واللوائح والقوانين.

(3): نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغيراتهم الشخصية: الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والشركة.

للتحقق من الفرضية الرئيسية الثالثة، واختبار الفروق استخدام الباحث اختبار (T) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (Independent Samples T test)، واختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث مجموعات فأكثر (One Way ANOVAs)، وفيما يلي بيان للنتائج:-

أ - الفروق تبعاً لمتغير الجنس.

جدول (5.27): اختبار (T) للفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس

البيان	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب	ذكر	161	20.342	3.29	1.053	0.294
	أنثى	39	17.718	3.43		
المجال الثاني: الرضا عن العلاقات الإنسانية داخل الشركة	ذكر	161	20.472	2.31	0.199	0.842
	أنثى	39	20.385	3.03		
المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات	ذكر	161	20.230	2.46	0.358	0.721
	أنثى	39	20.077	2.11		
المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير	ذكر	161	20.280	2.56	1.417	0.158
	أنثى	39	19.615	2.87		
الدرجة الكلية للاستبانة	ذكر	191	81.323	9.31	0.912	0.363
	أنثى	39	79.795	9.75		

** (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.626)

* (T) الجدولية عند درجات حرية (199) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.984)

يتضح من الجدول (5.27) أن قيم الاحتمال (Sig.) للمجالات الأول والثاني والثالث والرابع والدرجة الكلية كانت أكبر من (0.05)، وكانت قيم (T) المحسوبة أقل من قيمة (T) الجدولية، وهذا يدل على عدم وجود فروق في درجات الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية، ويتضح من الجدول أن يجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس.

ويعتقد الباحث أنه لا يوجد تفرقة بين الجنسين في السياسات والإجراءات والأجور والرواتب، وكذلك فإن العلاقات الإنسانية تحظى بنفس الاهتمام عند الجنسين. وهناك أساليب وإجراءات عمل يخضع لها كافة العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، كما أنهم يخضعون لنفس الضغوط ومثيرات العمل اليومية، وبالتالي كانت درجات الرضا الوظيفي لديهم متقاربة على الرغم من اختلافهم من حيث الجنس، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (ديبة، 2015م)، ونتائج دراسة (الطراونة، 2008م)، و(الطيب، 2008م)، فقط اختلفت النتائج المتعلقة بالفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس مع نتائج دراسة (حجو، 2007م).

ب - الفروق تبعاً لمتغير العمر.

جدول (5.28): تحليل التباين الأحادي للفروق في أخلاقيات الأعمال تبعاً لمتغير العمر

البيان	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب	بين المجموعات	57.574	2	28.787	2.657	0.073
	داخل المجموعات	2134.746	197	10.836		
	الإجمالي	2192.320	199			
المجال الثاني: الرضا عن العلاقات الإنسانية داخل الشركة	بين المجموعات	20.671	2	10.335	1.727	0.180
	داخل المجموعات	1178.924	197	5.984		
	الإجمالي	1199.595	199			
المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات	بين المجموعات	39.370	2	19.685	3.543	0.031
	داخل المجموعات	1094.630	197	5.556		
	الإجمالي	1134.000	199			
المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير	بين المجموعات	25.702	2	12.851	1.870	0.157
	داخل المجموعات	1353.798	197	6.872		
	الإجمالي	1379.500	199			
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	545.178	2	272.589	3.160	0.045
	داخل المجموعات	16995.697	172	86.273		
	الإجمالي	17540.875	199			

** (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (4.61)

* (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (2.99)

يتضح من الجدول (5.28) أن قيم الاحتمال (Sig.) للمجال الثالث والدرجة الكلية كانت أقل من (0.05)، وكانت قيم (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية، وهذا يدل على وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر، ويتضح من الجدول أن يجب قبول الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير العمر.

وللكشف عن اتجاه الفروق على الدرجة الكلية قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، فلم يكتشف الفروق فلجأ الباحث إلى اختبار أقل الفروق المعنوية (L.S.D)، وفيما يلي بيان للنتائج:-

جدول (5.29): اختبار أقل الفروق المعنوية للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر

أكثر من 45	30 - 45	أقل من 30	البيان	
87.182	79.89	81.374	المتوسط الحسابي	
			أقل من 30	الرضا الوظيفي
		//1.5 0.549	30 - 45	
	*7.293 0.015	//5.81 0.147	أكثر من 45	

يتضح من الجدول (5.29) أن الفروق كانت لصالح الفئة (أكثر من 45 سنة)، وعلى حساب الفئة (30 - 45 سنة). واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (ديبية، 2015م). ويعتقد الباحث بأن اختلاف التركيبة النفسية والحاجات المختلفة بين المراحل العمرية يسبب اختلافاً في تطلعاتهم وأهدافهم وطموحهم، وبالتالي يتأثر الرضا الوظيفي لديهم بالمرحلة العمرية.

وكون الباحث أحد العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية يلاحظ أن ذوي الأعمار المرتفعة لديهم خبرات ومؤهلات تساعدهم على التكيف وتحقيق الرضا حيث إنهم غالباً يشغلون مناصب إدارية جيدة ويتلقون رواتب أعلى من غيرهم من المراحل العمرية المتوسطة والمنخفضة.

ج - الفروق تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي.

جدول (5.30): تحليل التباين الأحادي للفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

البيان	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب	بين المجموعات	127.975	2	63.988	6.106	0.003
	داخل المجموعات	2064.345	197	10.479		
	الإجمالي	2192.320	199			
المجال الثاني: الرضا عن العلاقات الإنسانية داخل الشركة	بين المجموعات	56.081	2	28.040	4.831	0.009
	داخل المجموعات	1143.514	197	5.805		
	الإجمالي	1199.595	199			
المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات	بين المجموعات	30.676	2	15.338	2.739	0.067
	داخل المجموعات	1103.324	197	5.601		
	الإجمالي	1134.000	199			
المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير	بين المجموعات	39.145	2	19.573	2.877	0.059
	داخل المجموعات	1340.355	197	6.804		
	الإجمالي	1379.500	199			
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	903.901	2	451.950	5.352	0.005
	داخل المجموعات	16636.974	172	84.452		
	الإجمالي	17540.875	199			

** (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (4.61)

* (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (2.99)

يتضح من الجدول (5.30) أن قيم الاحتمال (Sig.) للمجالات الأول والثاني والدرجة الكلية كانت أقل من (0.05)، وكانت قيم (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية، وهذا يدل على فروق في أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

ويتضح من الجدول أن يجب قبول الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

ولبيان اتجاه الفروق، قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول التالي يوضح نتائج تلك الفروق:-

جدول (31. 5): اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى

الوظيفي

البيان	موظف	رئيس قسم	مدير دائرة وإدارة عليا
المتوسط الحسابي	80.3986	80.78	89.42
الرضا الوظيفي	موظف		
	رئيس قسم	//0.3792 0.971	
	مدير دائرة وإدارة عليا	*9.018 0.006	*8.64 0.017

يتضح من الجدول (31. 5) أن الفروق لصالح الفئات العليا وعلى حساب الموظفين ورؤساء الأقسام.

ويرى الباحث بأن الإدارة العليا لها مميزات ورواتب مرتفعة، وحوافز وغيرها من الصلاحيات التي تساعدهم على التكيف مع طبيعة الظروف المعيشية وتحقيق درجات رضا أعلى. كذلك فإن المستويات الإدارية العليا يتمتعون بمزايا وحوافز تساعدهم على تحقيق الرضا المرتفع، مقارنة بغيرهم من ذوي المناصب والمسئوليات الإدارية العادية. وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (ديبة، 2015م).

د - الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (5.32): تحليل التباين الأحادي للفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

البيان	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب	بين المجموعات	39.130	2	19.565	1.790	0.170
	داخل المجموعات	2153.190	197	10.930		
	الإجمالي	2192.320	199			
المجال الثاني: الرضا عن العلاقات الإنسانية داخل الشركة	بين المجموعات	17.898	2	8.949	1.492	0.227
	داخل المجموعات	1181.697	197	5.998		
	الإجمالي	1199.595	199			
المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات	بين المجموعات	8.587	2	4.293	0.752	0.473
	داخل المجموعات	1125.413	197	5.713		
	الإجمالي	1134.00	199			
المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير	بين المجموعات	19.167	2	9.584	1.388	0.252
	داخل المجموعات	1360.333	197	6.905		
	الإجمالي	1379.500	199			
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	270.933	2	135.467	1.545	0.216
	داخل المجموعات	17269.942	197	87.665		
	الإجمالي	17540.875	199			

** (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (4.61)

* (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (2.99)

يتضح من الجدول (5.32) أن قيم الاحتمال (Sig.) للمجالات الأول الثاني والثالث والرابع والدرجة الكلية كانت أكبر من (0.05)، وكانت قيم (F) المحسوبة أقل من قيمة (F) الجدولية، وهذا يدل على عدم فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ويتضح من الجدول أن يجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويرى الباحث بأن مجموعة الاتصالات الفلسطينية تعتمد على آليات لتطوير العاملين؛ وبالتالي فإن اختلاف المؤهلات العلمية لا تؤثر في مستوى الرضا، حيث أن المجموعة تسعى لتطوير علاقاتها بالعاملين، وتحقق لهم الرضا عبر آليات وظروف عمل جيدة. وتتفق هذه النتيجة مع

نتائج دراسة (ديبية، 2015م)، ونتائج دراسة (أبو مسامح، 2013م)، ونتائج دراسة (حجو، 2007م)، واختلفت مع نتائج دراسة (الطراونة، 2008م) ولعل سبب الاختلاف اختلاف الفئة المستهدفة حيث استهدف الطراونة العاملين بالجامعات الأردنية بينما تهتم الدراسة الحالية بالعاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية والعاملين بالجامعات لديهم مؤهلات فارقة عن مؤهلات العاملين بمنظمات الأعمال. كذلك اختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (لامار وآخرون، 2009م).

هـ - الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (5.33): تحليل التباين الأحادي للفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

البيان	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب	بين المجموعات	104.431	3	34.810	3.268	0.022
	داخل المجموعات	2087.889	196	10.652		
	الإجمالي	2192.320	199			
المجال الثاني: الرضا عن العلاقات الإنسانية داخل الشركة	بين المجموعات	72.129	3	24.043	4.180	0.007
	داخل المجموعات	1127.466	196	5.752		
	الإجمالي	1199.595	199			
المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات	بين المجموعات	69.276	3	23.092	4.251	0.006
	داخل المجموعات	1064.724	196	5.432		
	الإجمالي	1134.000	199			
المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير	بين المجموعات	71.542	3	23.847	3.574	0.015
	داخل المجموعات	1307.958	196	6.673		
	الإجمالي	1379.500	199			
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	1216.674	3	405.558	4.869	0.003
	داخل المجموعات	16324.201	196	83.287		
	الإجمالي	17540.875	199			

** (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (4.61)

* (F) الجدولية عند درجات حرية (199 - 2) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (2.99)

يتضح من الجدول (5.33) أن قيم الاحتمال (Sig.) للمجالات الأول الثاني والثالث والرابع والدرجة الكلية كانت أقل من (0.05)، وكانت قيم (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية، وهذا يدل على وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ويتضح من الجدول

أن يجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة α (≤ 0.05) في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وللكف عن اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لرضا الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، والجدول التالي يوضح النتائج:-

جدول (5.34): اختبار أقل الفروق المعنوية للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

البيان	أقل من 5	6 - 10	11 - 15	16 فأكثر
المتوسط الحسابي	80.85	80.71	78.24	87.62
الرضا الوظيفي	أقل من 5 سنوات			
	6 - 10 سنوات	//0.140 0.99		
	11 - 15 سنة	//2.612 0.541	//2.47 0.649	
	16 سنة فأكثر	*6.77 0.028	*6.91 0.036	*9.382 0.003

يتضح من الجدول (5.34) أن الفروق لصالح الفئة (16 فأكثر)، وعلى حساب الفئات (أقل من 5 سنوات) (6 - 10)، والفئة (11 - 15) سنة، ولعل ذوي الخبرات من أصحاب المناصب الإدارية العليا التي تتمتع بمزايا وحوافز مختلفة تزيد من درجات الرضا الوظيفي لديهم.

واختلفت النتائج السابقة مع نتائج دراسة (حجو، 2007م) ونتائج دراسة (الطراونة، 2008م)، ونتائج دراسة (أبو مسامح، 2013م)، ونتائج دراسة (ديبة، 2015م) ويعزو الباحث سبب الاختلاف إلى الخصائص التي تميز مجموعة الاتصالات الفلسطينية عن باقي المؤسسات مثل المؤسسات الأهلية أو المؤسسات الأكاديمية التي اهتم بها الباحثون.

الفصل السادس: النتائج والتوصيات

تناول الفصل السادس عرضاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها، كذلك يتضمن الفصل أهم التوصيات المناسبة، واقتراح للبحوث المستقبلية.

أولاً: نتائج الدراسة.

- 1- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أخلاقيات الأعمال في شركة الاتصالات الفلسطينية مرتفعة، وجاء مجال الأخلاقيات الشخصية بالمرتبة الأولى، يليه مجال التنظيم الإداري، ثم مجال التشريعات واللوائح والقوانين، ثم مجال الثقافة التنظيمية، وجاء بالمرتبة الأخيرة مجال مدونات السلوك الأخلاقي، وتبين أن هناك اهتمام في شركة الاتصالات الفلسطينية بأخلاقيات الأعمال ومجالاتها المختلفة، واتضح وجود التزام من العاملين بأخلاقيات الأعمال.
- 2- أظهرت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية مرتفعاً، وجاء مجال الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة ذات المرتبة الأولى، يليه مجال الرضا عن الأجور والرواتب، ثم جاء مجال الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات، وجاء بالمرتبة الأخيرة مجال الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير، كما اتضح أن شركة الاتصالات الفلسطينية توفر متطلبات تحقيق الرضا من حيث العلاقات الإنسانية، والسياسات والإجراءات، والتدريب، وطبيعة العمل.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.
- 5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التشريعات واللوائح والقوانين والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.
- 6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإداري والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

- 7- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدونات السلوك الأخلاقي والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.
- 8- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، ولم تظهر فروق في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.
- 9- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، فقط ظهرت فروق في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

ثانياً: توصيات الدراسة.

على الرغم أن معظم النسب جاءت مرتفعة، وكانت النتائج إيجابية، إلا أن الباحث حدد بعض النسب الأقل وزن نسبي، وتم صياغة بعض التوصيات في ضوءها، وجاءت التوصيات على النحو الآتي:-

التوصيات	آلية التنفيذ	جهة التنفيذ
صياغة سياسات وإجراءات للترقيات التنظيمية تتسم بالوضوح، وتحقق أهداف العاملين الشخصية، وأهداف الشركة	إعادة صياغة بعض أهداف الشركة بما يتفق مع متطلبات أخلاقيات الأعمال، ووضع نظام للترقيات يتناسب مع طبيعة العمل بالشركة	مجلس إدارة مجموعة الاتصالات بالتعاون مع الإدارات العليا لكل شركة
ربط أنظمة الحوافز والترقيات والمكافآت بالسلوك الأخلاقي للموظفين، لإضفاء مزيداً من الالتزام بأخلاقيات الأعمال	صياغة نظام حوافز مرتبط بأخلاقيات الأعمال، وتضمين مدونات السلوك الأخلاقي أنظمة للثواب والعقاب	إدارة شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية
ضرورة أن تقوم مجموعة الاتصالات الفلسطينية بتحديد	وضع معايير توظيف واضحة	إدارة شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية

بالتعاون مع إدارة الأفرع		معايير أخلاقية لعمليات استقطاب وتعيين العاملين
مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية	إعادة صياغة مدونات السلوك الأخلاقي في المجموعة وأن يتم ربطها بأخلاقيات الشريعة الإسلامية	اعداد مدونات سلوك أخلاقي تتفق مع عادات وتقاليد المجتمعات الإسلامية؛ على أن يكون مصدرها الرئيس الشريعة الإسلامية
الشركات العاملة في قطاع غزة بالتعاون مع المؤسسات الأكاديمية ومؤسسات المجتمع المدني	إقامة ندوات ومؤتمرات تتعلق بأخلاقيات الأعمال وعلاقتها ببعض المتغيرات مثل المسؤولية الاجتماعية والحوكمة	تغليب المصلحة العامة على المصالح الخاصة، واعتماد آليات تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، والحوكمة، والاستفادة من الندوات العالمية، والمؤتمرات المتعلقة بأخلاقيات الأعمال
إدارة أفرع الشركات، وإدارة شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية	فتح قنوات اتصال بين الإدارة والعاملين	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يعد عاملاً مهماً لتحقيق أهداف الشركة، ويعزز مكانة العاملين ويرفع من ثقتهم بأنفسهم، لذا على الشركة الحرص بمشاركة كافة المستويات الإدارية في عمليات اتخاذ القرارات
إدارة شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية	صياغة أنظمة وقوانين مرنة تتفق مع طبيعة التغيرات التي تواجه منظمات الأعمال	أهمية أن تتسم الأنظمة والقوانين بالمرونة الكافية، بحيث تتمكن الشركة من تغييرها في الوقت المناسب
إدارة أفرع شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية	إقامة اجتماعات دورية بين الإدارات والعاملين، وتوطيد العلاقات الإنسانية داخل	ضرورة منح أسلوب التشاور أهمية خاصة، كون المشورة أحد أهم العوامل التي تسهم

	الشركات	في علاج مشكلات العمل اليومية
إدارة شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية	وضع آليات وأنظمة حوافز واضحة وربطها بالسلوك الأخلاقي	ربط أنظمة الحوافز والترقيات والمكافآت بالسلوك الأخلاقي للموظفين، لإضفاء مزيداً من الالتزام بأخلاقيات الأعمال
إدارة شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية	إعادة صياغة نظام تأمين يعتمد على حاجات الموظف وأسرته	منح العاملين أنظمة تأمين مناسبة لطبيعة وخصائص العاملين، واحتياجات أسرهم
إدارة شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية	إعادة صياغة سياسات وإجراءات الترقيات التنظيمية بما يحقق أهداف الموظف وأهداف الشركة	صياغة سياسات وإجراءات للترقيات التنظيمية تتسم بالوضوح، وتحقق أهداف العاملين الشخصية، وأهداف الشركة
إدارة أفرع شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية بالتعاون مع مؤسسات التدريب في قطاع غزة	إقامة دورات تدريبية وتحديد برامج تدريبية مستمرة حسب حاجة الموظف، والمهارات اللازمة لطبيعة المهام والأعمال	منح التدريب مزيد من الأهمية، والاعتماد على برامج تدريبية موجهة لتحسين أداء العاملين وتطوير مهاراتهم

ثالثاً: مقترحات الدراسة "البحوث المستقبلية".

- 1- إجراء دراسات تتعلق بدور أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال في قطاع غزة.
- 2- إجراء دراسات تربط بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي في قطاعات أخرى غير الخدمات، مثل الشركات التجارية، أو الشركات المساهمة.
- 3- إجراء دراسات للوقوف على دور أخلاقيات الأعمال في تحسين الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم.

أولاً: المصادر والمراجع العربية.

اسليم، فادي سامي. (2013م). الأنماط القيادية السائدة لدى رؤساء الأقسام في كليات المجتمع بمحافظة غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين فيها. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.

باهي، أسامة حسين. (1992م). رؤية تصويرية لدور التربية في توجيه الشباب نحو بعض الموضوعات الأخلاقية - مدخل في التربية الأخلاقية من منظور اسلامي. مجلة التربية جامعة الأزهر، (23).

البدراني، بدر. (2006م). قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

برحومة، عبد الحميد ومهديد، فاطمة الزهراء (2014م). دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال - التجربة اليابانية. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التفسير، جامعة محمد خضير.

البشري، قدرية محمد. (2006م). درجة التزام مديري المدارس الثانوية في دولة الامارات العربية المتحدة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر معلمي مدارسهم. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.

بو عباس، فوزيه عباس. (2010م). درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان.

البوتي، أحمد محمود حبيب. (2008م). أخلاقيات الأعمال وأثرها في تقليل الفساد الإداري. منشورات هيئة المعاهد التقنية بأربيل، العراق.

بومدين، يوسف. (2015م). أخلاقيات الأعمال وارتباطها بالممارسات السلمية للحكومة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور اداري واسلامي. مجلة الاقتصاد والمالية. (6)، ص ص: 76 - 96.

الثبتي، محمد بن عبدالله والعنزي، خالد بن عويد. (2014م). عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم "دراسة إدارة التربية والتعليم بمحافظة القريات"، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 3(6)، ص ص 99 - 118.

الجرجاوي، زياد بن علي بن محمود (2010): القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، سلسلة أدوات البحث العلمي، غزة: مطبعة أبناء الجراح.

جواهر، أحمد (2015م). أخلاقيات العمل وعلاقتها بأمن ونظم المعلومات في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر بغزة.

حسن، راوية (2001م). إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية. الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر.

حسن، محمد عبد الغني (2001م). مهارات ادارة السلوك الانساني - مهارات تطوير الأداء 23، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

الخميس، منتهى إبراهيم. (2013م). درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.

دحيان، لويذة. (2012م). تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الجزائر -3، الجزائر.

- الدوسري، حسين. (2013م). الأنماط القيادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في كلية التقنية بالخرج. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- ديبة، ناصر حمدي. (2015م). واقع تقييم أداء الموارد البشرية وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية. (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - برنامج الدراسات العليا المشترك مع جامعة الأقصى بغزة.
- أبو رحمة، محمد (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.
- أبو رمضان، نجوى نعيم درويش. (2004م). قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.
- ريجيو، رونالد (1999م). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ترجمة وتحقيق: فارس حلمي، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- زرعة، سوسن. (2009م). الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم التربوية، (4)، ص: 3 - 54.
- الزعبي، عروة محمود. (2013م). مستوى ممارسة أخلاقيات العمل وأثره على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، الأردن.
- الزيدان، خالد بن زيدان سليمان. (2014م). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى عينة من معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم بمنطقة حائل. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الزيناتي، أسامة محمد خليل (2014م). دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية "مجمع الشفاء الطبي نموذجاً". (رسالة ماجستير

غير منشورة). أكاديمية الإدارة والسياسية للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى،
غزة.

السكرانة، بلال خلف (2009م). أخلاقيات العمل، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع
والطباعة.

سوليفان، جون. (2004م). البوصلة الأخلاقية للشركات: أدوات مكافحة الفساد - قيم ومبادئ
وآداب المهنة وحوكمة الشركات. الدليل السابع لحوكمة الشركات، منتدى حوكمة
الشركات الدولي.

سوليفان، جون. (2006م). أخلاقيات العمل: المكون الرئيسي لحوكمة الشركات، ورقة عمل
مقدمة إلى مركز المشروعات الدولية.

شاويش، مصطفى نجيب (2005م). إدارة الموارد البشرية (إدارة أفراد). ط1، عمان: دار
الشروق.

الشرايدة، سالم (2010م). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عامة، عمان: دار الصفاء
للنشر والتوزيع.

شرفي، عامر (2012م). الرضا عن العمل وعلاقته ببعض المتغيرات في ضوء المدرسة
الحديثة. (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة الجزائر، الجزائر.

الشلوي، حمد بن فرحان (2005م). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء الوظيفي "دراسة ميدانية
على منسوبي كلية الملك خالد العسكرية المدنيين والعسكريين. (رسالة ماجستير غير
منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

الشمري، سالم عواد. (2009م). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي.
(رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

الشيخ، جواد محمد وعبد الله، عزيزة (2008م). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات
الديمغرافية. مجلة الجامعة الإسلامية. 16(1)، ص ص: 683 - 711.

الشيخلي، عبدالقادر. (1999م). أخلاقيات الوظيفة العامة، عمان: دار مجدلاوي للطباعة والنشر.

عباس، سهيلة محمد. (2003م). إدارة الموارد البشرية، ط1، عمان: دار وائل للطباعة.

عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2004م). السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية: الدار الجامعية.

عبد الباقي، محمد صلاح الدين (2001م). السلوك التنظيمي، ط1، الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

عبد الهادي، أحمد إبراهيم. (2001م). أخلاقيات الأعمال والمسئولية الاجتماعية للمنظمة - الإدارة: الأسس والمبادئ العلمية، (دون دار نشر).

عبود، نجم. (2000م). أخلاقيات الإدارة في عالم متغير. القاهرة: منشورات المنظمة العربية الإدارية.

العنبي، سميرة محارب (2009م). الدافعية في الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي. (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

عزيز، خالد محمود وأحمد، ثاب إحسان وعبد الإله، علاء الدين (2012م). الثقافة التنظيمية وعلاقتها مع أساليب معالجة الصراع التنظيمي من قبل الملاك الإداري والفني لبعض المنظمات الرياضية محافظة نينوى، مجلة علوم التربية الرياضية، 5(3)، ص ص 48 - 71.

عقل، محمود عطا (2001م). القيم السلوكية. الإمارات: منشورات مكتب التربية العربية لدول الخليج.

العقيلي، هيا عبدالرحمن. (2014م). أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

علاقي، مدني عبد القادر. (1993م). إدارة الموارد البشرية - المنهج الحديث في إدارة الأفراد، جدة: مكتبة دار زهران للنشر.

أبو علام، رجاء (2010م). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

العمر، فؤاد عبد الله. (1999م). أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي. جدة: المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب.

العمر، فؤاد عبد الله. (1999م). دراسة استطلاعية حول بيئة وأخلاق العمل في الهيئات الحكومية المستقلة في الكويت، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، 18(69)، ص ص 108 - 141.

العمودي، أسماء. (2015م). أخلاقيات الأعمال وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بورقلة. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

العنزي، عوض خلف والعديم عقوب رشيد. (2006م). إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية: دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 22 (2): 83-109.

الغالب، طاهر محسن والعامري، صالح مهدي (2005م). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، عمان: دار وائل للنشر.

الغامدي، سعيد بن ناصر (2010م). أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصالحة شرعية، مكة المكرمة: الإدارة العامة للثقافة والنشر.

غواش، هبة سلامة. (2008م). الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج "بورتر ولولر" حالة دراسية على البنوك العامة في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.

فرج، طريف شوقي (2002م). السلوك القيادي وفعاليتة الادارية. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع.

فلمبان، ايناس فؤاد نواوي. (2009م). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

فليه، فاروق وعبد الحميد، محمد (2005م). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، عمان: دار المسيرة.

القيروي، عمر بن ناصر. (2005م) أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية دراسة تطبيقية على منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

القطراوي، رياض. (2012م). سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر بغزة.

ماهر، أحمد (2003م). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. ط8، الإسكندرية: الدار الجامعية.

مبارك، زكي. (2012م). الأخلاق عند الغزالي. جمهورية مصر العربية: كلمات عربية للترجمة والنشر.

مجموعة الاتصالات الفلسطينية. (2017م). الموقع الإلكتروني (<http://www.paltelgroup.ps/#about>)، تاريخ الزيارة: 1/مايو/ 2017.

محمود، محمد مجيد. (2012م). أخلاقيات الوظيفة العامة وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية والوظيفية. كلية الاقتصاد- جامعة عمر المختار، ليبيا.

محمود، محمد مجيد. (2012م). أخلاقيات الوظيفة العامة وعلاقته ببعض العوامل الديموغرافية والوظيفية. *J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ*. 3(10): 1493-1499.

المدهون، محمد (2005م). إدارة وتنمية الموارد البشرية، غزة: ابداع للطباعة والنشر.

المرايات، رغدة عابد عطاالله. (2001م). أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

المرسي، فتحي وإدريس، عبد السلام. (2005م). أثر ضغوط العمل على درجات الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع العام بالمملكة العربية الأردنية، دراسة تطبيقية، المملكة العربية الأردنية.

أبو مسامح، عبد السلام سلمان عبدالله. (2013م). درجة ممارسة عمداء الكليات لتفويض الصلاحيات في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.

المشعان، عويد سلطان (1993م). دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، ط1، الكويت: دار النشر والتوزيع.

مصطفى، أحمد سيد (2005م). إدارة الموارد البشرية منظور القرن الحادي والعشرين، (دون دار نشر)، جمهورية مصر العربية.

المعاضيدي، محمد عصام أحمد. (2005م). أثر اخلاقيات العمل في تعزيز ادارة المعرفة - دراسة لآراء عينة من تدريسيي جامعة الموصل. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح، فلسطين.

مهدي، ميادة وداود، رزاق (2008م). تأثير أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية أنموذج اسلامي مقترح للمنظمات المحلية المعاصرة، منشورات الكلية التقنية الادارية بالكوفة.

النجار، نبيل (1993م). *الإدارة أصولها واتجاهاتها المعاصرة، جمهورية مصر العربية: الشركة العربية للنشر والتوزيع.*

الهدبان، اسلام محمد (2009م). *درجة الالتزام بممارسة المدونة الأخلاقية في السلوك الإداري لدى مديري المدارس الأساسية في مديريات تربية عمان الكبرى.* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاردنية، الأردن.

الهزيمة، أحمد (2009). *الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية، مجلة العلوم الإنسانية.* 7(43)، ص 1 - 33.

هوارى، معراج. (2013م). *دور أخلاقيات الأعمال في الرفع من تنافسية المؤسسة دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية.* دراسة مقدمة لجامعة غرداية الجزائر.

يحيى، سجي أحمد. (2010م). *درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم.* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

اليعقوبي، عبدالله علي يوسف. (2016م). *أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر: دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة.* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.

ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية.

Boonmak. Supattra (2008). Influence of Human Factors on Information Security Measures Effectiveness under Ethic Issues, *Security Measures and Ethic, Submit to 8th Global Conference on Business & Economics, October 18-19, 2008, Florence, Italy.*

Cueto, B., & Pruneda, G. (2016). Job Satisfaction of Wage and Self-Employed Workers. Do Job Preferences Make a Difference? *Applied Research in Quality of Life*, pp. 1-21.

Daft, Richard L., (2003). *Management*, 4th ed. Dryden Press, Orlando, USA.

- Evans, Donald. (2014). *Business Ethics: A manual for managing a responsible business enterprise in emerging market economies*. United States: Library of Congress Cataloging-in-Publication statement.
- Hytti, U., Kautonen, T., & Akola, E. (2013). Determinants of job satisfaction for salaried and self-employed professionals in Finland. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(10), p. 203.
- Kiran ,D.R. (2007). *Professional ethics and human values*, New Delhi: Hill Publishing Company Limited.
- Lander, F.(2009). Multiple Impacts Of Organizational Climate And Individual Value Systeme Upon Job Satisfaction. *Personnel Psychology Journal*, (22), pp. 171-183.
- Park, H. Ribiere, V. and Schulte W. (2004). Change in Romanian Organizations: A Management culture Approach, *Journal of Organizational Management*. 19 (6), pp. 102 - 123.
- Pouliakas, K. (2009). Confronting objections to performance pay: a study of the impact of individual and Gain-sharing incetives on the Job Satisfaction of British Employees. *Scottish Journal of Political Economy*, 56(5), pp. 662 -684.
- Schapiro, Mark, (2001). *All Over the Board*. Gork, (February – March).
- Straiter, Kristin. (2005). Study of the effect of supervisors trust of subordinates and their organization and Job Satisfaction and organizational commitment, *Dissertation Abstract International*, 51 (1),pp. 223 – 271.
- Tharrington, Donnie Everetle, (1993). perceived principal leaderships Behavior and Reported Teacher Job Satisfaction. (*leadership behavior*) *DATA*, 53 (7). P. 2198.
- Trevino, Linda Klebe, Brown, Michael E. (2004). Managing to be Ethical: Debunking Five Business Ethics Myths. *Academy of Management Exective*, 18(2), pp. 69-83.
- Walson, M. (2017). Business Ethics, and Job satisfaction: Any relationship?. *Journal of administration*, 14(3): 104 – 122..

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

ملحق (1): أسماء السادة المحكمين

الاسم	مكان العمل
أ. د. نهاية التلباني	جامعة الأزهر بغزة
د. محمد عبد اثنوي	جامعة القدس المفتوحة - فرع الوسطى التعليمي
د. رشدي عبداللطيف وادي	الجامعة الإسلامية بغزة
د. حسام نعيم النفار	الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خان يونس
د. محمد نصر	جامعة الأزهر بغزة

ملحق (2): أدوات الدراسة قبل التحكيم

The Islamic University–Gaza
Research and Postgraduate Affairs
Faculty of Commerce



الجامعة الإسلامية - غزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التجارة
ماجستير إدارة الأعمال

الموضوع/ تحكيم استبانة

الأخوة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية.

تحية طيبة وبعد.

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي "دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية - قطاع غزة"، بهدف الحصول على درجة الماجستير من كلية التجارة تخصص إدارة الأعمال.

وإيماناً من الباحث بقدراتكم وصواب آرائكم يعرض عليكم أداة الدراسة الأساسية بهدف تحكيمها، ويتيح لكم إمكانية تعديل بعض الفقرات، أو حذف فقرات، أو إضافة فقرات جديدة.

علماً بأن الاستبانة تنقسم إلى: استمارة البيانات الشخصية، واستبانة أخلاقيات الأعمال، واستبانة الرضا الوظيفي.

الأخوة العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

تحية طيبة وبعد.

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي "دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية - قطاع غزة"، بهدف الحصول على درجة الماجستير من كلية التجارة تخصص إدارة الأعمال.

وأضع بين أيديكم استبانة تنقسم إلى: استمارة البيانات الشخصية، واستبانة أخلاقيات الأعمال، واستبانة الرضا الوظيفي، فأرجو من حضرتكم قراءة فقراتها بعناية، ووضع علامة (✓) أمام الاستجابة المناسبة، علماً بأن المعلومات التي ستدلون بها هي فقط لأغراض البحث العلمي، وستعامل كذلك.

أولاً: استمارة البيانات الشخصية.

1. الجنس: ذكر أنثى.
2. العمر 30 سنة فأقل 31 - 45 سنة. أكثر من 45 سنة
3. المستوى الوظيفي: موظف رئيس قسم مدير دائرة إدارة عليا أخرى حددها (.....).
4. المؤهل العلمي: دبلوم بكالوريوس دراسات عليا
5. سنوات الخبرة: 5 سنوات فأقل 6 - 10 سنوات 11 - 15 سنة 16 سنة فأكثر.

ثانياً: استبانة أخلاقيات الأعمال.

م.	أخلاقيات الأعمال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
أولاً: الأخلاقيات الشخصية						
1	يحرك الموظف الأخلاقيات الإسلامية في تعامله مع زملاء العمل.					
2	يلتزم الموظف بمستوى من التواضع في تعامله مع الزبائن.					
3	يلتزم الموظف بعبادات وقيم المجتمع الفلسطيني في سلوكه.					
4	يهتم الموظف بالظهور بشكل لائق أمام الزبائن.					
5	يقوم الموظف بالتبليغ عن التجاوزات الأخلاقية التي تحصل في دائرته.					
6	تأخذ الشركة الأخلاقيات الشخصية بعين الاعتبار في عمليات الاختيار والتعيين.					
7	يتصف الموظف بالأمانة أثناء عمله.					
8	يحافظ الموظف على موارد الشركة.					
9	يلتزم الموظف بمدونات السلوك الأخلاقي ويحترم القوانين المنظمة للعمل.					
10	يظهر الموظف بأنه قدوة للآخرين في تعامله مع الزبائن.					
ثانياً: الثقافة التنظيمية						
1	تنظر الإدارة إلى موظفيها بأنه المورد الرئيس لتحقيق الأهداف.					
2	تتيح الإدارة الحرية للموظفين بإبداء آرائهم.					
3	توجد فناعة بأهمية مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرار.					
4	يتمتع الموظف بعلاقات عمل جيدة تنطلق من الأفكار والمبادئ المشتركة.					
5	توفر الشركة الأمان الوظيفي المناسب.					
6	لدي اعتقاد بأن تحقيق أهدافي يكمن في مثابرتي بأداء عمالي.					
7	تسعى الشركة إلى توفير مناخ جيد من القيم التنظيمية.					
8	توجد سياسات تنظم العلاقات الإنسانية داخل الشركة.					
9	تشجع الإدارة على تنمية روح الابداع لدى الموظفين.					
10	تراعي السياسات والإجراءات حاجات الموظفين وثقافتهم.					

غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ثالثاً: التشريعات واللوائح والقوانين
					1 يتوفر بالشركة هيكل تنظيمي يوضح المهام الوظيفية بشكل مناسب.
					2 تتسم اللوائح والتشريعات والقوانين بالوضوح.
					3 تسهم التشريعات المنظمة للعمل في تيسير أعمال الشركة.
					4 تساعد السياسات وإجراءات العمل في توفير بيئة إبداعية.
					5 تتسم الأنظمة والقوانين بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف.
					6 توفر اللوائح والقوانين مجالاً لتفويض الصلاحيات.
					7 يلتزم الموظف بالقوانين واللوائح والتشريعات الوظيفية.
					8 يلتزم الموظف بالقرارات الإدارية الصادرة عن الإدارة العليا.
					9 تتسم التشريعات واللوائح والقوانين بالعدالة وهذا ينعكس على شعور الموظف بالعدالة التنظيمية.
					10 يحترم الموظف مواعيد العمل.
رابعاً: التنظيم الإداري					
					1 يتوفر بالشركة خطط عمل تتفق مع أهدافها ورسالتها.
					2 تسعى الشركة إلى تحقيق التحسين المستمر في الخدمات التي تقدمها.
					3 تعتمد الشركة على أنظمة اتصالات فعالة في تسهيل إجراءات العمل.
					4 يشجع المسؤول الموظفين على علاج مشكلات العمل.
					5 يطرح المسؤول وجهة نظره بشكل تفاوضي.
					6 يكلف المسؤول الموظفين بأعمال تتفق مع قدراتهم ومهارتهم.
					7 يراعي المسؤول الموضوعية في عملية تقييم أداء الموظفين.
					8 يتبع المسؤول سياسات واضحة في عمليات الرقابة ومتابعة الأعمال.
					9 توجد سياسات واضحة تنظم علاقة الموظف بمرؤوسيه.

غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	خامساً: مدونات السلوك الأخلاقي	
					تصدر الشركة مدونات سلوك أخلاقية.	1
					تتوافق مدونات السلوك الأخلاقي مع معتقدات المجتمع الفلسطيني.	2
					تسعى الشركة إلى ترسيخ الأخلاقيات الجيدة بين موظفيها.	3
					تطرح الشركة برامج تدريبية حول السلوك الجيد داخل المنظمة.	4
					تعاقب الشركة غير الملتزمين بمدونات السلوك الأخلاقي	5
					يرتبط نظام الحوافز بالسلوك الأخلاقي للموظفين.	6
					تعتمد أنظمة تقييم الأداء على مدونات السلوك الأخلاقي	7
					ترسم الشركة لنفسها سياسات أخلاقية خاصة كمؤسسة اتصالات رائدة.	8
					تتضمن مدونات السلوك الأخلاقي معايير تعامل الموظف مع الزبائن.	9
					تنظم مدونات السلوك الأخلاقي العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.	10

ثانياً: استبانة الرضا الوظيفي.

م	الرضا الوظيفي	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب						
1	أُتلقى راتباً يتناسب مع طبيعة المهام التي أقوم بها.					
2	أُتلقى راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية في قطاع غزة.					
3	أُتلقى الحوافز التشجيعية المناسبة.					
4	أُتلقى أجراً يتناسب مع مؤهلاتي العلمية.					
5	أشعر بالرضا عن أنظمة التأمين التي توفرها الشركة.					
المجال الثاني الرضا عن العلاقات الانسانية داخل الشركة						
6	تربطني علاقة جيدة برؤساء العمل.					
7	أساعد الزملاء في أعمالهم.					
8	يتعامل المسؤول بعدل بين الموظفين.					
9	أثق بقرارات المسؤول وأسعى لتطبيقها.					
10	أُتلقى معاملة جيدة من كافة العاملين بالشركة.					
المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات						
11	يحقق لي العمل في الشركة أهدافي الخاصة.					
12	يوجد سياسات واضحة للترقيات التنظيمية في الشركة.					
13	أقوم بأعمال تتفق مع قدراتي ومهارتي.					
14	يمنحني عملي بالشركة مكانة اجتماعية مرموقة.					
15	أشعر بالرضا عن السياسات والإجراءات المتبعة بالشركة.					
المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير						
16	توفر الشركة كافة الإمكانيات اللازمة لتسهيل أعمالي.					
17	يوجهني المسؤول على أداء المهام المنوطة بي.					
18	يتوفر بالشركة أنظمة تدريب عالية الكفاءة تساعدني على تطوير مهاراتي.					
19	تنظم الشركة برامج تدريبية للاستفادة منها في تسهيل إجراءات العمل.					
20	تسعى إدارة الشركة لتحقيق مبدأ التحسين المستمر.					

ملحق (3): أدوات الدراسة بعد التحكيم

The Islamic University–Gaza
Research and Postgraduate Affairs
Faculty of Commerce



الجامعة الإسلامية - غزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التجارة
ماجستير إدارة الأعمال

الموضوع/ استبانة

الأخوة العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

تحية طيبة وبعد.

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي "دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية - قطاع غزة"، بهدف الحصول على درجة الماجستير من كلية التجارة تخصص إدارة الأعمال.

وأضع بين أيديكم استبانة تنقسم إلى: استمارة البيانات الشخصية، واستبانة أخلاقيات الأعمال، واستبانة الرضا الوظيفي، فأرجو من حضرتكم قراءة فقراتها بعناية، ووضع علامة (✓) أمام الاستجابة المناسبة، علماً بأن المعلومات التي ستدلون بها هي فقط لأغراض البحث العلمي، وستعامل كذلك.

أولاً: استمارة البيانات الشخصية.

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 30 سنة 30 - 45 سنة أكثر من 45 سنة
3. المستوى الوظيفي: موظف رئيس قسم مدير دائرة إدارة عليا أخرى حددها (.....).
4. المؤهل العلمي: دبلوم بكالوريوس دراسات عليا
5. سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات 5 - 10 سنوات 11 - 15 سنة 16 سنة فأكثر.

ثانياً: استبانة أخلاقيات الأعمال.

م.	أخلاقيات الأعمال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
أولاً: الأخلاقيات الشخصية						
1	تتفق ممارسات الموظف داخل الشركة مع الأخلاقيات الإسلامية.					
2	يتعامل الموظف بتواضع مع الزبائن.					
3	يلتزم الموظف بعبادات وقيم المجتمع الفلسطيني في سلوكه.					
4	يهتم الموظف بالظهور بشكل لائق أمام الزبائن.					
5	يبلغ الموظف عن أي تجاوزات أخلاقية تحدث في دائرته.					
6	تعتمد الشركة على معيار الأخلاقيات الشخصية عند عملية الاختيار والتعيين.					
7	يتصف الموظف بالأمانة المهنية.					
8	يحافظ الموظف على موارد الشركة.					
9	يلتزم الموظف بأنظمة وقوانين الشركة.					
10	يظهر الموظف بأنه قدوة للآخرين في تعامله مع الزبائن.					
ثانياً: الثقافة التنظيمية						
1	تتظر الإدارة إلى موظفيها بأنهم المورد الرئيس لتحقيق أهدافها.					
2	تتيح الإدارة الحرية للموظفين بإبداء آرائهم.					
3	تشارك الإدارة الموظفين عند اتخاذ القرارات.					
4	يتمتع الموظف بعلاقات عمل جيدة تنطلق من الأفكار والمبادئ المشتركة.					
5	يشجع المسؤول الموظفين على علاج مشكلات العمل.					
6	يعتقد الموظف أن تحقيق أهدافه يكمن مثابرتة بأداء المهام المنوطة به.					
7	توفر الشركة مناخ جيد من القيم التنظيمية.					
8	توجد سياسات تنظم العلاقات الإنسانية داخل الشركة.					
9	توفر الشركة مناخ عمل إبداعي.					
10	تراعي السياسات والإجراءات حاجات الموظفين وثقافتهم.					

ثالثاً: التشريعات واللوائح والقوانين		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
1	يتوفر بالشركة لوائح وتشريعات وقوانين تضبط أداء الموظفين.					
2	تتسم اللوائح والتشريعات والقوانين بالوضوح.					
3	تسهل التشريعات المنظمة للعمل في تيسير أعمال الشركة.					
4	تساعد السياسات وإجراءات العمل في توفير بيئة إبداعية.					
5	تتسم الأنظمة والقوانين بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف.					
6	توفر اللوائح والقوانين مجالاً لتفويض الصلاحيات.					
7	يلتزم الموظف بالقوانين واللوائح والتشريعات الوظيفية.					
8	يلتزم الموظف بالقرارات الإدارية الصادرة عن الإدارة العليا.					
9	يشعر الموظف بالعدالة التنظيمية جراء تطبيق أنظمة وقوانين عمل موحدة.					
10	تتفق اللوائح وسياسات العمل مع مؤهلات وقدرات الموظفين.					
رابعاً: التنظيم الإداري						
1	يتوفر بالشركة هيكل تنظيمي يوضح المهام الوظيفية بفعالية.					
2	يتوفر بالشركة خطط عمل تتفق مع أهدافها ورسالتها.					
3	تعمل الشركة إلى تحقيق التحسين المستمر في الخدمات التي تقدمها.					
4	تعتمد الشركة على أنظمة اتصالات فعالة في تسهيل إجراءات العمل.					
5	يطرح المسؤول وجهة نظره بشكل تفاوضي.					
6	يكلف المسؤول الموظفين بأعمال تتفق مع قدراتهم ومهارتهم.					
7	يراعي المسؤول الموضوعية في عملية تقييم أداء الموظفين.					
8	يتبع المسؤول سياسات واضحة في عمليات الرقابة ومتابعة الأعمال.					
9	توجد سياسات واضحة تنظم علاقة الموظف برؤسائه.					
10	تقوم الإدارة العليا بتحديث الهيكل التنظيمي ليتوافق مع التطورات التي تطرأ في الشركة.					

غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	خامساً: مدونات السلوك الأخلاقي	
					تصدر الشركة منشورات سلوك أخلاقية واضحة ومحددة	1
					تتوافق مدونات السلوك الأخلاقي مع عادات المجتمع الفلسطيني.	2
					تسعى الشركة إلى ترسيخ الأخلاقيات السلوكية بين موظفيها.	3
					تطرح الشركة برامج تدريبية حول السلوك الجيد داخل الشركة.	4
					تعاقب الشركة غير الملتزمين بمنشورات السلوك الأخلاقي.	5
					يرتبط نظام الحوافز بالسلوك الأخلاقي للموظفين.	6
					تعتمد أنظمة تقييم الأداء على منشورات السلوك الأخلاقي كمييار.	7
					ترسم الشركة لنفسها سياسات أخلاقية خاصة كمؤسسة اتصالات رائدة.	8
					تتضمن مدونات السلوك الأخلاقي معايير تعامل الموظف مع الزبائن.	9
					تنظم مدونات السلوك الأخلاقي العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.	10

ثانياً: استبانة الرضا الوظيفي.

م	الرضا الوظيفي	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب						
1	أُتلقى راتباً يتناسب مع طبيعة المهام التي أقوم بها.					
2	أُتلقى راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية في قطاع غزة.					
3	أُتلقى الحوافز التشجيعية المناسبة لطبيعة عملي.					
4	أُتلقى أجراً يتناسب مع مؤهلاتي العلمية.					
5	أشعر بالرضا عن برامج التأمين التي توفرها الشركة.					
المجال الثاني الرضا عن العلاقات الانسانية داخل الشركة						
6	تربطني علاقة جيدة برؤساء العمل.					
7	أساعد الزملاء في أعمالهم.					
8	أشعر بعدالة المسؤول في تعامله مع الموظفين.					
9	أثق بقرارات المسؤول وأسعى لتطبيقها.					
10	أُتلقى معاملة جيدة من كافة العاملين بالشركة.					
المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات						
11	يحقق لي العمل في الشركة أهدافي الخاصة.					
12	يوجد سياسات واضحة للترقيات التنظيمية في الشركة.					
13	أقوم بأعمال تتفق مع قدراتي ومهارتي.					
14	يمنحني عملي بالشركة مكانة اجتماعية مرموقة.					
15	أشعر بالرضا عن السياسات والإجراءات المتبعة بالشركة.					
المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير						
16	توفر الشركة كافة الإمكانيات اللازمة لتسهيل أعمالي.					
17	يوجهني المسؤول على أداء المهام المنوطة بي.					
18	يتوفر بالشركة أنظمة تدريب عالية الكفاءة تساعدني على تطوير مهاراتي.					
19	تنظم الشركة برامج تدريبية للاستفادة منها في تسهيل إجراءات العمل.					
20	تسعى إدارة الشركة لتحقيق مبدأ التحسين المستمر.					

ملحق (4): نتائج صدق الاتساق الداخلي لفقرات استبانة أخلاقيات الأعمال

يوضح الجدول الآتي نتائج صدق الاتساق الداخلي لجميع فقرات استبانة أخلاقيات الأعمال:-

م.	فقرات المجال الأول: الأخلاقيات الشخصية	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	تتفق ممارسات الموظف داخل الشركة مع الأخلاقيات الإسلامية.	**0.685	0.000
2	يتعامل الموظف بتواضع مع الزبائن.	**0.853	0.000
3	يلتزم الموظف بعبادات وقيم المجتمع الفلسطيني في سلوكه.	**0.749	0.000
4	يهتم الموظف بالظهور بشكل لائق أمام الزبائن.	**0.707	0.000
5	يبلغ الموظف عن أي تجاوزات أخلاقية تحدث في دائرته.	**0.422	0.007
6	تعتمد الشركة على معيار الأخلاقيات الشخصية عند عملية الاختيار والتعيين.	**0.716	0.000
7	يتصف الموظف بالأمانة المهنية.	**0.897	0.000
8	يحافظ الموظف على موارد الشركة.	**0.865	0.000
9	يلتزم الموظف بأنظمة وقوانين الشركة.	**0.861	0.000
10	يظهر الموظف بأنه قدوة للآخرين في تعامله مع الزبائن.	**0.846	0.000
م.	فقرات المجال الثاني: الثقافة التنظيمية	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	تنظر الإدارة إلى موظفيها بأنهم المورد الرئيس لتحقيق أهدافها.	**0.730	0.000
2	تتيح الإدارة الحرية للموظفين بإبداء آرائهم.	**0.814	0.000
3	تشارك الإدارة الموظفين عند اتخاذ القرارات.	**0.760	0.000
4	يتمتع الموظف بعلاقات عمل جيدة تنطلق من الأفكار والمبادئ المشتركة.	**0.766	0.000
5	يشجع المسؤول الموظفين على علاج مشكلات العمل.	**0.816	0.000
6	يعتقد الموظف أن تحقيق أهدافه يكمن مثابرتة بأداء المهام المنوطة به.	**0.834	0.000
7	توفر الشركة مناخ جيد من القيم التنظيمية.	**0.808	0.000
8	توجد سياسات تنظم العلاقات الإنسانية داخل الشركة.	**0.768	0.000
9	توفر الشركة مناخ عمل إبداعي.	**0.826	0.000
10	تراعي السياسات والإجراءات حاجات الموظفين وثقافتهم.	**0.813	0.000
م.	فقرات المجال الثالث: التشريعات واللوائح والقوانين	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	يتوفر بالشركة لوائح وتشريعات وقوانين تضبط أداء الموظفين.	**0.790	0.000
2	تتسم اللوائح والتشريعات والقوانين بالوضوح.	**0.821	0.000
3	تسهل التشريعات المنظمة للعمل في تيسير أعمال الشركة.	**0.800	0.000
4	تساعد السياسات وإجراءات العمل في توفير بيئة إبداعية.	**0.777	0.000
5	تتسم الأنظمة والقوانين بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف.	**0.728	0.000
6	توفر اللوائح والقوانين مجالاً لتفويض الصلاحيات.	**0.791	0.000
7	يلتزم الموظف بالقوانين واللوائح والتشريعات الوظيفية.	**0.753	0.000

0.000	**0.644	يلتزم الموظف بالقرارات الإدارية الصادرة عن الإدارة العليا.	8
0.000	**0.654	يشعر الموظف بالعدالة التنظيمية جراء تطبيق أنظمة وقوانين عمل موحدة.	9
0.000	**0.774	تتفق اللوائح وسياسات العمل مع مؤهلات وقدرات الموظفين.	10
قيمة (Sig.)	معامل الارتباط	فقرات المجال الرابع: التنظيم الإداري	م.
0.000	**0.760	يتوفر بالشركة هيكل تنظيمي يوضح المهام الوظيفية بفعالية.	1
0.000	**0.818	يتوفر بالشركة خطط عمل تتفق مع أهدافها ورسالتها.	2
0.000	**0.734	تعمل الشركة إلى تحقيق التحسين المستمر في الخدمات التي تقدمها.	3
0.000	**0.853	تعتمد الشركة على أنظمة اتصالات فعالة في تسهيل إجراءات العمل.	4
0.000	**0.833	يطرح المسؤول وجهة نظره بشكل تفاوضي.	5
0.000	**0.431	يكلف المسؤول الموظفين بأعمال تتفق مع قدراتهم ومهاراتهم.	6
0.000	**0.422	يراعي المسؤول الموضوعية في عملية تقييم أداء الموظفين.	7
0.000	**0.880	يتبع المسؤول سياسات واضحة في عمليات الرقابة ومتابعة الأعمال.	8
0.000	**0.821	توجد سياسات واضحة تنظم علاقة الموظف برؤسائه.	9
0.000	**0.769	تقوم الإدارة العليا بتحديث الهيكل التنظيمي ليتوافق مع التطورات التي تطرأ في الشركة.	10
قيمة (Sig.)	معامل الارتباط	فقرات المجال الخامس: مدونات السلوك الأخلاقي	م.
0.000	**0.719	تصدر الشركة منشورات سلوك أخلاقية واضحة ومحددة	1
0.000	**0.676	تتوافق مدونات السلوك الأخلاقي مع عادات المجتمع الفلسطيني.	2
0.000	**0.894	تسعى الشركة إلى ترسيخ الأخلاقيات السلوكية بين موظفيها.	3
0.000	**0.908	تطرح الشركة برامج تدريبية حول السلوك الجيد داخل الشركة.	4
0.000	**0.714	تعاقب الشركة غير الملتزمين بمنشورات السلوك الأخلاقي.	5
0.000	**0.681	يرتبط نظام الحوافز بالسلوك الأخلاقي للموظفين.	6
0.000	**0.776	تعتمد أنظمة تقييم الأداء على منشورات السلوك الأخلاقي كمعيار.	7
0.000	**0.860	ترسم الشركة لنفسها سياسات أخلاقية خاصة كمؤسسة اتصالات رائدة.	8
0.000	**0.825	تتضمن مدونات السلوك الأخلاقي معايير تعامل الموظف مع الزبائن.	9
0.000	**0.869	تنظم مدونات السلوك الأخلاقي العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.	10

** (R) الجدولية عند درجات حرية (38) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (0.382)

* (R) الجدولية عند درجات حرية (38) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (0.316)

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وكانت قيم معاملات الارتباط أكبر من معامل الارتباط الجدولي، وبالتالي فإن فقرات استبانة أخلاقيات الأعمال تتمتع بارتباط جيد مع الدرجة الكلية لمجالاتها، وهي بذلك تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب.

ملحق (5): نتائج صدق الاتساق الداخلي لفقرات استبانة الرضا الوظيفي

يوضح الجدول الآتي نتائج الصدق الداخلي لجميع فقرات استبانة الرضا الوظيفي:-

م.	فقرات المجال الأول: الرضا عن الأجور والرواتب	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	أثقتي راتباً يتناسب مع طبيعة المهام التي أقوم بها.	**0.874	0.000
2	أثقتي راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية في قطاع غزة.	**0.872	0.000
3	أثقتي الحوافز التشجيعية المناسبة لطبيعة عملي.	**0.838	0.000
4	أثقتي أجراً يتناسب مع مؤهلاتي العلمية.	**0.900	0.000
5	أشعر بالرضا عن برامج التأمين التي توفرها الشركة.	**0.707	0.000
م.	فقرات المجال الثاني: الرضا عن العلاقات الإنسانية داخل الشركة	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	تربطني علاقة جيدة برؤساء العمل.	**0.728	0.000
2	أساعد الزملاء في أعمالهم.	**0.654	0.000
3	أشعر بعدالة المسؤول في تعامله مع الموظفين.	**0.868	0.000
4	أثقت بقرارات المسؤول وأسعى لتطبيقها.	**0.832	0.000
5	أثقتي معاملة جيدة من كافة العاملين بالشركة.	**0.816	0.000
م.	فقرات المجال الثالث: الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	يحقق لي العمل في الشركة أهدافي الخاصة.	**0.817	0.000
2	يوجد سياسات واضحة للترقيات التنظيمية في الشركة.	**0.905	0.000
3	أقوم بأعمال تتفق مع قدراتي ومهارتي.	**0.657	0.000
4	يمنحني عملي بالشركة مكانة اجتماعية مرموقة.	*0.352	0.026
5	أشعر بالرضا عن السياسات والإجراءات المتبعة بالشركة.	**0.768	0.000
م.	فقرات المجال الرابع: الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	توفر الشركة كافة الإمكانيات اللازمة لتسهيل أعمالتي.	**0.851	0.000
2	يوجهني المسؤول على أداء المهام المنوطة بي.	**0.781	0.000
3	يتوفر بالشركة أنظمة تدريب عالية الكفاءة تساعدني على تطوير مهاراتي.	**0.795	0.000
4	تنظم الشركة برامج تدريبية للاستفادة منها في تسهيل إجراءات العمل.	**0.746	0.000
5	تسعى إدارة الشركة لتحقيق مبدأ التحسين المستمر.	**0.866	0.000

** (R) الجدولية عند درجات حرية (38) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (0.382)

* (R) الجدولية عند درجات حرية (38) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (0.316)

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وكانت قيم معاملات الارتباط أكبر من معامل الارتباط الجدولي، وبالتالي فإن فقرات استبانة الرضا الوظيفي تتمتع بارتباط جيد مع الدرجة الكلية لفقراته، وهي بذلك تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب.

ملحق (6): خطاب تسهيل مهمة الباحث

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

 **الجامعة الإسلامية غزة**
The Islamic University of Gaza

Faculty of Commerce

كلية التجارة
ج ص 62
رقم 8 رجب 1438
4 أبريل 2017
التاريخ

لمن يهمه الأمر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الموضوع: تسهيل مهمة الباحث: محمد حسن سالم أبو عودة

تهديكم كلية التجارة بالجامعة الإسلامية تحياتها، وترجو التكرم بمساعدة الباحث المذكور أعلاه، والمتحق في برنامج ماجستير إدارة الأعمال، برقم جامعي (120120632) في تسهيل مهمته في توزيع الاستبانة والتي سوف تساعده في استكمال رسالة ماجستير بعنوان: (التحديات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي - دراسة تطويلية على العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية بخطام غزة)

وتلك خدمة للبحث العلمي.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،

عميد كلية التجارة

أ.د. محمد إبراهيم مقداد



صورة
التاريخ

9730264490 9730264490 public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps iugaza iugaza iugaza iugaza
P.O. Box 108, Ramat Gaza, Palestine ص.ب. 108 رامات غزة - فلسطين